



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

MARIA ANTONIA SANTOS DE SANTANA

**TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO
COM OS DISCENTES DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

São Cristóvão, SE
2024

MARIA ANTONIA SANTOS DE SANTANA

**TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO
COM OS DISCENTES DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para a obtenção do título de **Bacharel em Secretariado Executivo**.

Orientador: Prof. Dr. Diego Fiel Santos.

São Cristóvão, SE
2024

MARIA ANTONIA SANTOS DE SANTANA

**TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO
COM OS DISCENTES DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

São Cristóvão, 26 de setembro de 2024.

Banca examinadora

Prof. Dr. Diego Fiel Santos – Orientador
Universidade Federal de Sergipe

Profa. Dra. Flávia Lopes Pacheco
Departamento de Secretariado Executivo.
Universidade Federal de Sergipe

Prof. Dr. Thadeu Vinícius Souza Teles
Departamento de Secretariado Executivo.
Universidade Federal de Sergipe

A Deus, à minha família, que sempre me apoiou,
e ao meu esposo, por sua paciência e amor incondicionais.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por me guiar e fortalecer durante toda a minha trajetória acadêmica. Sua presença constante me deu forças para enfrentar os desafios e perseverar nos momentos mais difíceis. Foi através da fé e da confiança em Seus planos que encontrei a motivação necessária para superar cada obstáculo. Sem Sua orientação e proteção, a realização deste trabalho não teria sido possível. A Ele, toda a minha gratidão e louvor.

Agradeço de coração à minha família, que sempre esteve ao meu lado, oferecendo amor, apoio e compreensão nos momentos mais desafiadores. À minha mãe/avó, Bernadete, pela educação, amor e apoio incondicional em cada etapa da minha vida, e por sempre acreditar em mim, mesmo nos momentos de incerteza. Ao meu pai, Antônio Francisco, e minha madrasta, Maria Luiza, por me ajudarem em tudo o que precisei. Aos meus irmãos, Daiane, Jonatas, Luise, Gilson e Felipe, pela paciência, encorajamento e por estarem sempre ao meu lado, oferecendo palavras de conforto e motivação. Agradeço, ainda, a meu sobrinho, Luiz Miguel (*in memoriam*), por sempre cuidar de mim e estar ao meu lado. Além disso, agradeço a minha sobrinha, Antonela, por trazer luz e paz à minha vida. O carinho e a presença de todos vocês foram essenciais para que eu pudesse alcançar esta importante conquista.

Agradeço especialmente ao meu esposo Daniel, que esteve ao meu lado em todos os momentos desta jornada. Sua paciência, amor, e constante incentivo foram fundamentais para que eu pudesse superar os desafios que surgiram ao longo deste percurso. Agradeço por acreditar em mim, mesmo quando eu mesmo duvidei, por compreender as horas de ausência e pelo apoio incondicional em cada etapa deste processo. Sem você, essa conquista não seria possível. Sua parceria e presença ao meu lado me deram forças para seguir em frente. De coração, obrigada por tudo.

Gostaria também de dedicar um agradecimento especial às minhas companheiras de quatro patas, Pitanga e Aurora. À Pitanga (*in memoriam*), que, apesar de não estar mais entre nós, esteve ao meu lado em muitos momentos difíceis e alegres, proporcionando conforto e carinho incondicionais. Sinto sua falta todos os dias, mas a sua presença será eternamente lembrada com muito amor. E à Aurora, por me acompanhar diariamente, trazendo alegria e leveza nos momentos mais desafiadores deste trabalho. O amor e a companhia de vocês foram essenciais para manter minha motivação e equilíbrio ao longo desta jornada. Obrigado por estarem sempre ao meu lado.

Agradeço imensamente ao meu orientador, o professor Diego, cuja orientação, paciência e dedicação foram essenciais para a realização deste trabalho. Sua sabedoria, conselhos e incentivo constante me guiaram ao longo de todo o processo, tornando possível a conclusão deste projeto. Sou grata pela confiança depositada em mim e pela forma como me desafiou a ir além dos meus limites. Sua contribuição foi inestimável, e levarei comigo todos os ensinamentos adquiridos durante essa jornada. Muito obrigado por ser uma fonte de inspiração e por acreditar no meu potencial.

Quero também expressar minha sincera gratidão aos meus amigos do meu antigo trabalho e da faculdade. Aos colegas de trabalho, Quele, Agatha, Junio e Valéria, agradeço o apoio, compreensão e incentivo de vocês em cada etapa desta jornada, especialmente nos momentos de maior desafio. Suas palavras de motivação e camaradagem foram fundamentais para que eu pudesse conciliar as demandas profissionais com os estudos. Aos amigos da faculdade, Valeska, Sarah, Estefane, Wiliane, Mayara, Willianne, Luciano, Sara, Evaldo e Mariane, agradeço a parceria, troca de conhecimento, e pelas inúmeras horas de estudo compartilhadas. Nossa amizade foi uma fonte inesgotável de força e inspiração, e juntos, superamos muitas dificuldades e celebramos conquistas. Sou imensamente grata por cada um de vocês, que tornaram essa caminhada mais leve e significativa. Saibam que levarei todos vocês para a minha vida.

A todos, meu mais sincero agradecimento!

A vitalidade é demonstrada não apenas pela persistência,
mas pela capacidade de começar de novo.

F. Scott Fitzgerald

SANTANA, Maria Antonia Santos de. **Tecnologias da Informação e Comunicação: um estudo de caso com os discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe**. Orientador: Prof. Dr. Diego Fiel Santos. 2024. 62 folhas. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2024.

RESUMO

Este trabalho investigou o conhecimento e a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) pelos estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, buscando entender sua importância na formação acadêmica e profissional. Para a execução deste estudo, foram conduzidos levantamentos bibliográficos relevantes ao tema abordado, juntamente com a aplicação de um questionário que possibilitou a análise do conhecimento dos estudantes em relação ao assunto. Os resultados revelaram que, embora a maioria dos estudantes utilize com frequência dispositivos tecnológicos como *smartphones* e *notebooks*, ainda há desafios significativos, como o acesso limitado à *internet* para alguns e a necessidade de maior treinamento acadêmico sobre o uso dessas ferramentas. O estudo também mostrou que, apesar de muitos estudantes se sentirem preparados para enfrentar as demandas tecnológicas após a conclusão do curso, há um reconhecimento de que a formação acadêmica por si só não é suficiente, sendo necessário um esforço contínuo de aperfeiçoamento fora do ambiente universitário. Concluiu-se então que a apropriação consciente das TICs é crucial para a formação ética e profissional.

Palavras-chave: Tecnologia. Informação. Secretariado Executivo.

SANTANA, Maria Antonia Santos de. **Information and Communication Technologies: a case study with students from the Executive Secretariat course at the Federal University of Sergipe**. Advisor: Prof. Dr. Diego Fiel Santos. 2024. 62 pages. Course Completion Work (Bachelor's Degree in Executive Secretariat) – Department of Executive Secretariat, Federal University of Sergipe, São Cristóvão, 2024.

ABSTRACT

This work investigated the knowledge and use of Information and Communication Technologies (ICTs) by Executive Secretariat students at the Federal University of Sergipe, seeking to understand their importance in academic and professional training. To carry out this study, bibliographical surveys relevant to the topic covered were conducted, along with the application of a questionnaire that enabled the analysis of students' knowledge regarding the subject. The results revealed that, although the majority of students frequently use technological devices such as smartphones and notebooks, there are still significant challenges, such as limited internet access for some and the need for greater academic training on the use of these tools. The study also showed that, although many students feel prepared to face technological demands after completing the course, there is a recognition that academic training alone is not enough, requiring continuous improvement efforts outside the university environment. It was then concluded that the conscious appropriation of ICTs is crucial for ethical and professional training.

Keywords: Technology. Information. Executive Secretariat.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Evolução das TICs nas organizações	19
Figura 2 - Evolução das tecnologias nos escritórios.....	23
Figura 3 - Diagrama dos processos metodológicos.....	27
Quadro 1 - Dimensões da análise de dados.....	28
Quadro 2 – Distribuição da faixa de idade.....	29
Gráfico 1 – Gênero dos respondentes.....	30
Quadro 3 – Ano do ingresso dos respondentes.....	30
Quadro 4 – Conhecimento sobre as TICs.....	31
Gráfico 2 – Frequência que utiliza dispositivos tecnológicos como <i>desktop</i> , <i>notebook</i> , <i>tablets</i> ou <i>smartphones</i>	33
Gráfico 3 – Dispositivo mais utilizado.....	34
Quadro 5 – Ferramentas que são mais utilizadas para interagir com professores e colegas.....	35
Quadro 6 – Tecnologias que facilitam o aprendizado.....	35
Quadro 7 – Como as redes sociais estão presentes na formação acadêmica.....	37
Quadro 8 – Redes sociais que auxiliam na formação acadêmica.....	38
Gráfico 4 – Uso de ferramentas para organização de tarefas.....	40
Gráfico 5 – Possui computador no agregado familiar.....	41
Gráfico 6 – Possui ligação a <i>internet</i> no agregado familiar.....	41
Quadro 9 – Desafios para integrar as TICs na vida acadêmica.....	42
Gráfico 7 – Acreditam que as TICs oferecem oportunidades para aprimorar a qualidade da educação.....	44
Quadro 10 – Em quais aspectos acreditam que as TICs oferecem oportunidades para aprimorar a qualidade da educação.....	44
Quadro 11 – Como imaginam que as TICs podem evoluir para melhorar a experiência acadêmica no futuro.....	46
Gráfico 8 – Recebeu algum treinamento acadêmico relacionado ao uso de TICs para atividades universitárias.....	49
Gráfico 9 – Se sentem preparados para enfrentar as demandas tecnológicas do mercado de trabalho após a conclusão do curso.....	50
Quadro 12 – Sugestão ou comentário adicional.....	51

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação
UFS	Universidade Federal de Sergipe

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	JUSTIFICATIVA DA PESQUISA.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1	O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	16
2.2	AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs).....	17
2.3	AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E OS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	21
3	METODOLOGIA.....	25
4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	29
4.1	PERFIL DOS RESPONDENTES.....	29
4.2	TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA ATUAÇÃO SECRETARIAL.....	31
4.3	TIPOS DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DOMÍNIO DISCENTE.....	33
4.4	COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DOS DISCENTES SOBRE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	42
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
	REFERÊNCIAS.....	55
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	58

1 INTRODUÇÃO

A evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) tem redefinido de maneira significativa o cenário empresarial e as práticas profissionais em diversos setores. No contexto do profissional de Secretariado Executivo, essas transformações têm se mostrado particularmente impactantes. Conforme Feitosa e Sabino (2013, p. 7 – 8), “Hoje, as empresas estão mais exigentes, buscando profissionais capazes de desenvolver várias atividades diferentes. [...] buscam pessoas comprometidas com o aperfeiçoamento constante.” Sendo assim, as organizações demonstram uma crescente expectativa por profissionais que possuam uma capacidade de exercer uma variedade de tarefas distintas. Nesse contexto, elas estão constantemente em busca de indivíduos que demonstrem um compromisso contínuo com o aprimoramento e a atualização de suas habilidades.

O papel tradicional desempenhado pelo profissional de Secretariado Executivo, uma vez centrado na administração de tarefas burocráticas e na facilitação da comunicação interna e externa, experimentou uma metamorfose notável graças às TICs. De acordo com Martins *et al.* (2015),

Aqueles que possuem domínio das ferramentas de TIC, como computadores e sistemas de informação com base na intranet, além da própria internet, destacam-se no mercado de trabalho e podem utilizar suas potencialidades de maneira a tornar o trabalho mais eficiente (Martins *et al.* 2015, p. 67).

À medida que a tecnologia permeia cada aspecto da vida organizacional, o profissional de Secretariado Executivo se tornou um elemento vital na integração e otimização dos recursos tecnológicos, colaborando com a gestão de informações e a comunicação em uma era digital em constante evolução. Nessa perspectiva, explorar a junção entre TICs e o profissional de Secretariado Executivo é de suma importância, pois isso não apenas realça a relevância contínua dessa profissão, mas também destaca como a interação entre humanos e tecnologia está moldando o futuro do ambiente de trabalho.

A escolha do tema decorreu do interesse da pesquisadora em examinar se os (as) discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) incorporam frequentemente as TICs em suas atividades acadêmicas e qual é a percepção deles sobre essa questão no contexto do papel do secretariado. Para investigar isso, foi empregado um questionário como ferramenta de pesquisa, administrado aos discentes desse curso específico.

Compreende-se que os resultados e as interpretações do estudo podem servir como base para pesquisas posteriores relacionadas às TICs e os profissionais de Secretariado Executivo,

além de estimular análises sobre as competências e conhecimentos necessários no âmbito tecnológico acerca dessa temática.

Diante do cenário e da base teórica inicialmente examinados, a presente pesquisa tem como principal fator verificar qual é o conhecimento dos estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) sobre a utilização das TICs na atuação secretarial.

Para alcançar esse objetivo, as seguintes etapas foram desenvolvidas: verificar os motivos pelos quais os discentes consideram relevantes a utilização das tecnologias da informação e comunicação na atuação secretarial; identificar as tecnologias da informação e comunicação que os discentes possuem domínio; e avaliar o nível de competências e habilidades que os discentes de Secretariado Executivo da UFS detêm em relação as tecnologias da informação e comunicação existentes na atualidade.

O trabalho está organizado, a partir desta introdução e justificativa do estudo, e pelas seguintes seções: na segunda seção é apresentada o referencial teórico, abordando a origem do profissional de Secretariado Executivo, bem como a conceituação das TICs e sua importância na atuação secretarial; na terceira seção são expostos os procedimentos metodológicos, na quarta seção apresentam-se a análise e interpretação dos dados da pesquisa, e por fim, apresentação das considerações finais.

1.1 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

As inovações, surgidas e desenvolvidas a partir dos anos 1950, mostram que, gradativamente, o uso das TICs foram sendo cada vez mais exploradas. Posto isso, atualmente possuir competências técnicas e tecnológicas é um fator crucial para o desenvolvimento profissional no mercado de trabalho. Tais competências devem abranger os profissionais de Secretariado Executivo, pois desempenham um cargo na qual requerem uma conduta reativa com relação à identificação e adaptação ao uso das novas tecnologias, atualmente denominadas como TICs.

A inovação tecnológica trouxe consigo uma série de ferramentas e recursos que facilitaram e otimizaram as atividades desempenhadas por esses profissionais, tornando-os mais eficientes e produtivos, ao mesmo tempo em que exigiu dessas(es) secretárias(os) a necessidade de se adaptarem às demandas contemporâneas. Segundo Grion (2008), a não atualização de conhecimentos e a acomodação no cargo de Secretária(o) Executiva(o) podem ser fatores que levem à perda do emprego para as tecnologias modernas, diante de um ramo de trabalho extremamente competitivo.

Para Sabino e Rocha (2004):

As ferramentas tecnológicas viabilizaram a atualização dos setores industriais e empresariais de tal forma que o nível tecnológico de uma empresa pode representar não só a sua sobrevivência, mas o diferencial competitivo no mercado (Sabino; Rocha, 2004, p. 113).

Sendo assim, a evolução das TICs e a rápida transformação digital têm impactado significativamente a área do Secretariado Executivo. Ferramentas e sistemas automatizados estão sendo cada vez mais utilizados para auxiliar nas tarefas diárias, como agendamento de compromissos, organização de documentos e gestão de informações. Além disso, a demanda por profissionais que possuam habilidades avançadas em tecnologia, comunicação e gestão de dados está em constante crescimento.

Desse modo, é necessário que o profissional de Secretariado Executivo busque adaptar-se ao longo do tempo diante das necessidades da atualidade e com o avanço das novas tecnologias, tornando-se fundamental para uma carreira profissional de sucesso dentro e fora de uma organização.

A Resolução nº 03, de 23 junho de 2005, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo, menciona dentre as competências e habilidades que devem ser possibilitadas na formação profissional, a utilização eficaz de técnicas secretariais por meio de renovadas tecnologias. Isso demonstra que as tecnologias fazem parte da atuação profissional, e fazem parte também de sua trajetória acadêmica durante o curso de graduação.

A inclusão das TICs no currículo acadêmico dos cursos de graduação em Secretariado Executivo é fundamental para a formação de profissionais preparados e atualizados. O ensino e a aplicação delas capacitam os discentes a enfrentar os desafios do mercado de trabalho, permitindo que sejam mais eficientes, produtivos e capazes de utilizar as ferramentas tecnológicas disponíveis. Além disso, a inclusão das TICs no currículo contribui para a formação de profissionais mais adaptáveis, que poderão acompanhar as transformações tecnológicas ao longo de suas carreiras.

De acordo com Santos e Caimi (2009):

O perfil desejado do Secretário Executivo, segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais, engloba capacidade e aptidão de compreensão das questões que envolvem sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções, de acordo com as especificidades de cada organização; gerenciando com sensibilidade, discrição e competência o fluxo de informações e comunicações internas e externas (Santos; Caimi *apud* Adelino, Silva, 2012, p.11).

Nesse contexto, as TICs possuem um papel significativo na sociedade e nas organizações. O domínio delas tornou-se um fator essencial para os profissionais em Secretariado Executivo, pois é necessário que estejam preparados para enfrentar os desafios e usufruir das oportunidades trazidas por essas tecnologias. Sendo importante o constante aprendizado de tecnologias pelos discentes e profissionais de Secretariado Executivo.

Desse modo, as tecnologias desenvolvidas ao longo dos anos contribuíram para o crescimento do profissional de Secretariado Executivo diante das dificuldades do mercado de trabalho, proporcionando assim mais eficiência e agilidade. Portanto, estar capacitado diante das tendências da nova era digital é fundamental, pois gradativamente as instituições requerem de profissionais que estejam qualificados. Sendo necessário destacar que, de acordo com Sabino e Rocha (2004, p.50), “[...] as empresas não sobrevivem mais sem as redes de informação e comunicação. Portanto, a competência profissional está intimamente ligada à capacidade de atuação no novo mercado digital do terceiro milênio.”

Diante desse cenário, a partir da análise inicial sobre o domínio das TICs e sua implicação na atuação secretarial, entendem-se como necessário a investigação sobre a temática. Pois, é indispensável que os profissionais de Secretariado Executivo busquem constantemente adaptar-se às novas tecnologias e necessidades do mercado de trabalho. Sendo assim, a necessidade de informação existente no cotidiano do secretário(a), deve cooperar em sua busca de conhecimento, para que se mantenham atualizados e tomem decisões adequadas relacionadas à solução de adversidades que podem surgir na empresa em que atuam. Posto isto, as TICs tornaram-se um grande aliado da área secretarial, contribuindo de diversas formas para o desenvolvimento eficaz de sua função e, por conseguinte obtendo destaque dentro das organizações.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para desenvolver uma compreensão abrangente do tema em discussão no referencial teórico, segue-se uma abordagem estruturada. Inicialmente, será abordada a história e as competências do profissional de Secretariado Executivo. Em seguida, o conceito, o surgimento e a importância das TICs. E, por fim, destaca-se o impacto significativo e a importância das TICs na carreira do profissional de Secretariado Executivo.

2.1 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

A profissão de Secretariado Executivo é regulamentada pela Lei nº 7.377, de 30 setembro de 1985, e complementada pela Lei n.º 9.261, de 10 de janeiro de 1996, tornando-se uma estrutura legal recente. Essa regulamentação trouxe mudanças para o perfil desse profissional, impulsionando a inserção de tecnologias na rotina de trabalho, como também o crescimento da profissão no mercado. Conforme Moreira (2018), acredita-se que o Brasil se destaca como um modelo no desenvolvimento da carreira do profissional de Secretariado, já que não há comprovação na literatura de avanços semelhantes em outros países. A implementação de regulamentação e adoção de tecnologias trouxe inovações importantes para o campo, elevando a importância e o reconhecimento do profissional de Secretariado Executivo no cenário nacional.

Essa lei estabelece as atribuições, as competências e a formação necessária para o exercício da profissão de Secretário(a) Executivo(a). A regulamentação visa garantir a qualidade dos serviços prestados pelos profissionais de Secretariado Executivo, bem como estabelecer padrões éticos e técnicos para a atuação na área.

As competências descritas na lei abrangem diligências que precisam ser realizadas pelo profissional de Secretariado ao ocupar o cargo, como por exemplo: planejamento, organização e direção de serviços, registro e distribuição de expedientes, assistência e assessoramento, coleta de informações, dentre outras tarefas que abrangem a necessidade da instituição.

Diante desse cenário, o profissional de Secretariado Executivo ocupa um cargo de suma importância nas instituições, pois realiza atividades de assessoria e mediação de informações. Para Bortolotto e Willers (2022), “[...] o profissional de Secretariado Executivo é peça chave dentro da organização, devido à flexibilidade do seu perfil, atribuições e competências” (Bortolotto; Willers, 2022, p. 45). Por esse motivo, o(a) secretário(a) deve possuir as habilidades necessárias que a função naquela organização exige.

Sendo assim, o(a) secretário(a) executivo(a) executa funções essenciais que promovem o funcionamento eficiente e o sucesso dos negócios. Além disso, esses profissionais desempenham funções significativas no gerenciamento e no fluxo de informações dentro de uma organização. A sua atuação está diretamente relacionada à comunicação e ao tratamento das informações que circulam tanto internamente, entre os diferentes setores da empresa, quanto externamente, em relação a clientes, parceiros de negócios e fornecedores.

Para Neiva e D'Elia (2009), o profissional de Secretariado Executivo enfrenta o desafio de gerenciar o fluxo de informações dentro das empresas, o que requer altos níveis de eficiência e habilidade. Todavia, para auxiliar nesse fluxo, o(a) Secretário(a) Executivo(a) deve ser habilidoso(a) no processamento das informações, trabalhando com elas de forma adequada e rápida.

Ainda de acordo com Sabino e Rocha (2004, p. 50), com “[..] a explosão da *Internet*, as formas de comunicação alteraram-se radicalmente, e a velocidade de resposta e absorção de informações exigem habilidades dos profissionais.” Nesse contexto, com o avanço das tecnologias e as mudanças no ambiente empresarial, as responsabilidades e as competências do profissional de Secretariado Executivo expandiram-se consideravelmente. Sendo assim, a evolução da profissão tem sido marcada por mudanças significativas ao longo do tempo.

2.2 AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs)

As TICs têm se tornado uma força motriz na transformação do mundo moderno. Desde o desenvolvimento dos primeiros computadores e da criação da *internet*, as TICs têm revolucionado a forma como as pessoas se comunicam, aprendem informações, realizam negócios e interagem com o mundo ao seu redor. De acordo com Ramos (2008),

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) são procedimentos, métodos e equipamentos para processar informação e comunicar, que surgiram no contexto da Revolução Informática, Revolução Telemática ou Terceira Revolução Industrial, desenvolvidos gradualmente desde a segunda metade da década de 1970 e, principalmente, nos anos 90 do mesmo século (Ramos, 2008, p. 5).

A terceira revolução industrial, também conhecida como a Revolução Digital, é um período de transformação tecnológica que teve início a partir da segunda metade do século XX e se estende até os dias atuais. Essa revolução foi marcada pelo empreendimento e ampla adoção de TICs, que teve um impacto profundo em diversos setores da sociedade, economia e cultura.

Ainda conforme Ramos (2008), as TICs desempenharam um papel fundamental na agilidade e na realização de tornar menos tangível o conteúdo da comunicação. Através da digitalização e da comunicação em redes, as informações são captadas, transmitidas e distribuídas de maneira rápida e eficiente, podendo assumir diferentes formas, como texto, imagem estática, vídeo ou som. Essas novas tecnologias têm sido amplamente adotadas por governos, empresas, indivíduos e diversos setores sociais, impulsionando a criação da chamada "sociedade da informação". Conforme a definição de Takahashi (2000),

Sociedade da informação é um fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades sociais e econômicas, uma vez que a estrutura e a dinâmica dessas atividades inevitavelmente serão, em alguma medida, afetadas pela infra-estrutura de informações disponível. É também acentuada sua dimensão político-econômica, decorrente da contribuição da infra-estrutura de informações para que as regiões sejam mais ou menos atraentes em relação aos negócios e empreendimentos [...] Tem ainda marcante dimensão social, em virtude do seu elevado potencial de promover a integração, ao reduzir as distâncias entre pessoas e aumentar o seu nível de informação (Takahashi, 2000, p. 5).

Nesse novo contexto, a informação se tornou um recurso estratégico e central para o funcionamento e o desenvolvimento de todos os aspectos da vida moderna. Nesta era da sociedade da informação, o acesso rápido e globalizado ao conhecimento, a capacidade de compartilhar ideias e recursos em escala global e a interconexão das pessoas através de dispositivos eletrônicos têm impulsionado a inovação, a colaboração e a democratização do conhecimento.

Atualmente, as TICs permeiam quase todos os aspectos da sociedade, desempenhando um papel crucial em diversos setores, como educação, saúde, indústria, comércio e governança. Esta evolução tecnológica tem impulsionado o progresso econômico, a inovação e a conectividade global.

De acordo com Buckland (1991 *apud* Roza, Wechsler, 2017, p. 2), antes “[...] da difusão da expressão ‘tecnologia da informação e comunicação’, outros termos já haviam sido empregados com significados similares, como tecnologia da informação, sistema de informação e processamento de informação.” Tendo em vista que para Stevenson Committee (1997 *apud* Roza, Wechsler, 2017, p. 2), “[...] o acréscimo da palavra ‘comunicação’ foi realizado com o propósito de ressaltar a importância de ambas as tecnologias, da informação e da comunicação, na atual sociedade”. Assim, compreender as TICs e aproveitar o seu potencial tornou-se essencial para indivíduos, empresas e governos se adaptarem e prosperarem em um ambiente de constante mudança.

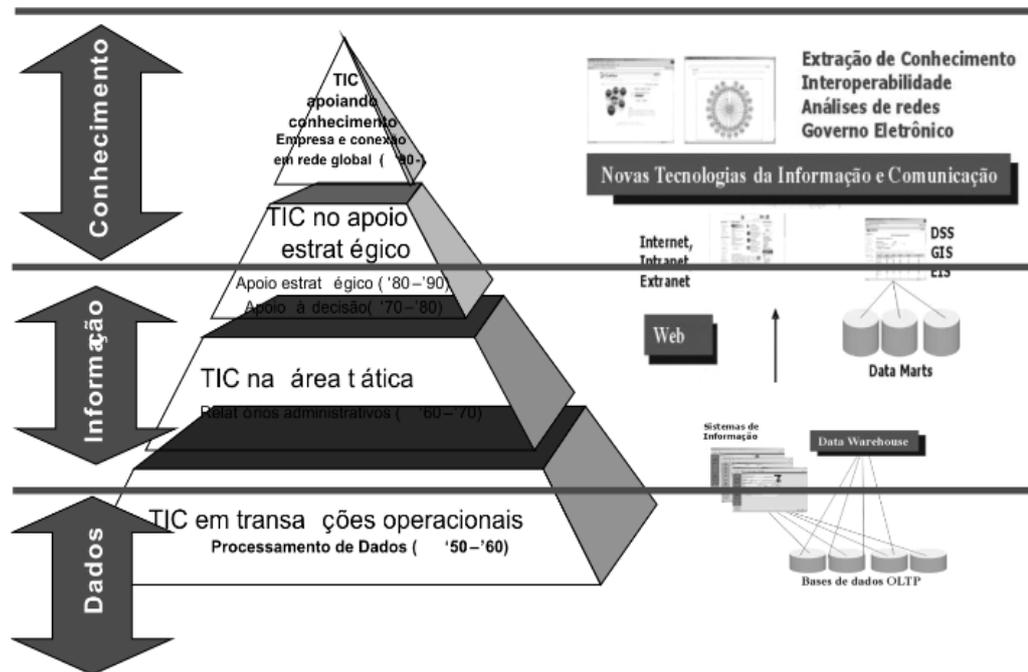
Ademais, para Rodrigues (2016, p. 15), as TICs são “[...] o conjunto total de tecnologias que permitem a produção, o acesso e a propagação de informações, assim como tecnologias que permitem a comunicação”. Sendo assim, são um conjunto de recursos essenciais que inclui *hardware*, *software*, sistemas de telecomunicações e gestão de dados e informações.

Por meio das TICs, as organizações podem utilizar sistemas computacionais, *softwares* especializados e redes de comunicação para facilitar e otimizar suas operações administrativas. Os componentes de *hardware*, como computadores, servidores e dispositivos de armazenamento, fornecem uma base física para o processamento e armazenamento de dados. Os *softwares*, por sua vez, permitem a execução de tarefas específicas e fornecem recursos para a gestão de informações.

Diante desse cenário, a aplicação de TICs nas organizações teve início a partir da segunda metade do século XX, com o desenvolvimento e a popularização dos primeiros computadores. Inicialmente, as TICs eram utilizadas principalmente para fins militares e acadêmicos, mas logo se expandiram para outras áreas, incluindo o setor empresarial.

A presente Figura 1, a seguir, demonstra as fases evolutivas das TICs nas organizações.

Figura 1 – Evolução das TICs nas organizações



Fonte: Rossetti e Morales (2007, p.125)

Nessa perspectiva, a evolução das TICs nas organizações tem sido um processo contínuo, impulsionado pela busca de maior eficiência, inovação e competitividade. Desde o processamento de dados até a conexão em rede global, as TICs têm desempenhado um papel

fundamental na transformação das empresas e na maneira como elas operam e se posicionam no mercado atual. Posto isso, as TICs desempenham um papel central nas organizações modernas, proporcionando vantagens estratégicas e de eficiência operacional. Elas permitem que as organizações se mantenham competitivas, inovadoras e conectadas em um mundo cada vez mais digital e interconectado.

Nesse contexto, a revolução tecnológica das últimas décadas tem sido marcada pelas TICs, na qual transformaram profundamente a forma como comunicamos e interagimos em um mundo cada vez mais conectado. Essas tecnologias têm desempenhado um papel crucial na evolução da comunicação, tornando-a mais rápida, acessível e abrangente, como também transcendendo fronteiras geográficas e culturais. Sendo assim, as TICs estão intrinsecamente associadas à comunicação.

Conforme Almeida Júnior (2013), as TICs evoluíram e se tornaram amplamente difundidas, permitindo que as pessoas superem as distâncias geográficas e se aproximam cada vez mais umas das outras. Esse avanço tecnológico quebrou significativamente a barreira da distância, tornando as TICs acessíveis a um número maior de pessoas, deixando de ser algo distante ou inalcançável. Elas oferecem diversos canais de comunicação, como *internet*, telefone, *chats*, *e-mails*, e muitos outros recursos tecnológicos que facilitam a aproximação e interação entre indivíduos em diferentes partes do mundo.

Desse modo, nesta nova era digital, a comunicação é impulsionada por uma variedade de TICs, incluindo a *internet*, as redes sociais, o *e-mail*, os aplicativos de mensagens instantâneas (*WhatsApp*, *Telegram*, *Messenger*), as videoconferências, a telefonia móvel (*smartphones* e *tablets*), entre outros. Essas ferramentas permitem que as pessoas se conectem e compartilhem informações em tempo real, independentemente da distância física que as separam.

Além disso, as TICs também possuem um papel crucial na comunicação interna e externa das organizações. Os *e-mails*, mensagens instantâneas, videoconferências e redes sociais corporativas permitem que os funcionários se conectem e colaborem de forma mais rápida e eficiente. Ademais, as plataformas de comunicação também possibilitam a interação com clientes, fornecedores e parceiros comerciais, seguramente para a construção e a manutenção de relacionamentos sólidos. Conforme afirmam Dias e Silva (2022):

As ferramentas desenvolvidas pelas novas tecnologias abriram muitas possibilidades na sociedade e em especial no ambiente organizacional. Esse dinamismo mercadológico possibilita às organizações a desenvolverem estratégias, como por exemplo, um maior contato com seus clientes, oferecendo uma comunicação mais assertiva com alcance em tempo real e

com a possibilidade de estar conectado vinte e quatro horas por dia (Dias; Silva, 2022, p. 8).

Assim, as TICs têm sido responsáveis por revolucionar as formas de comunicação, aproximação das pessoas, culturas e negócios em uma sociedade globalizada e conectada. Essas tecnologias têm o poder de enriquecer as vivências e ampliar as perspectivas de vida pessoal e profissional, praticando a eficiência, a colaboração e a conectividade em todas as esferas da sociedade.

2.3 AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E OS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO

As TICs desempenham um papel fundamental na profissão de Secretariado Executivo, como também na transformação das atividades administrativas nas organizações. A adoção estratégica e inteligente das TICs tem se tornado indispensável para os profissionais de Secretariado Executivo, permitindo-lhes aprimorar suas habilidades, otimizar processos e agregar um valor significativo às empresas em que atuam.

A Resolução n° 3, de 23 de junho de 2005, representa um marco regulatório relevante para o campo da educação superior em Secretariado, no Brasil. Ela apresenta as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo, mencionando em seu art. 4°,

Art. 4° O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

[...] XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com **renovadas tecnologias**, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; [...] (Brasil, 2005) (grifos nossos).

Além disso, o documento estabelece também:

Art. 5° Os cursos de graduação em Secretariado Executivo deverão contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, os seguintes campos interligados de formação:

I - Conteúdos básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as **ciências da comunicação e da informação**;

[...] III - Conteúdos teórico-práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos **sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos**. (Brasil, 2005) (grifos nossos).

As diretrizes têm como objetivo garantir uma formação abrangente e de qualidade para os futuros(as) secretários(as) executivos(as), preparando-os para enfrentar os desafios do

mercado de trabalho e atuarem de forma competente em um cenário corporativo cada vez mais dinâmico e exigente. E dentre os pontos mais relevantes observados pela Resolução nº 3/2005, destaca-se a ênfase na formação de profissionais com uma visão integrada das práticas de Secretariado Executivo, que estejam aptos a lidar com as tecnologias de informação, a desenvolver habilidades de comunicação interpessoal, a gerenciar informações de forma estratégica e atuar como facilitadores no ambiente organizacional.

Nesse contexto, vê-se a importância dos profissionais de Secretariado Executivo dominarem as técnicas de tecnologias de informação e comunicação, bem como o gerenciamento eficiente de informações desde sua formação, pois é um fator crucial para o sucesso e reconhecimento desses profissionais no mercado de trabalho atual. Sendo assim, a era digital e a constante evolução tecnológica têm transformado a maneira como as organizações operam, tornando-se tolerantes que os(as) secretários(as) executivos(as) estejam preparados para enfrentar os desafios desse ambiente corporativo cada vez mais tecnológico. Conforme Sabino e Rocha (2004):

O mundo vive em uma nova Era, onde as gestões são baseadas na informação e no conhecimento. A sobrevivência das empresas no terceiro milênio depende da capacidade de renovação, através de profissionais dinâmicos, flexíveis e atualizados (Sabino; Rocha, 2004, p. 97).

Posto isso, é fundamental que os profissionais de Secretariado Executivo estejam sempre em constante atualização, pois através disso irão garantir seu espaço, eficiência e competitividade no mercado de trabalho. Ainda de acordo com Sabino e Rocha (2004), assim como em qualquer outra profissão, o(a) secretário(a) executivo(a) deve estar atento(a) às novas demandas do mercado global, pois isso é essencial para evitar ser deixado de lado e não fazer parte da lista de "excluídos". No entanto, caso isso aconteça, é crucial que este profissional esteja preparado para identificar e aproveitar novas oportunidades e nichos do mercado, buscando aprimorar suas habilidades e conhecimentos para se adaptar às mudanças e permanecer relevante em um ambiente competitivo. A capacidade de se reinventar e explorar novas áreas de atuação é uma estratégia importante para garantir sua empregabilidade e prosperar em sua carreira profissional.

Diante desse cenário, é necessário que a profissão de Secretariado Executivo esteja em constante evolução, pois as novas tecnologias, metodologias e práticas estão surgindo constantemente. Sendo assim, à medida que as tecnologias evoluem, a forma de secretariar também se transforma, adaptando-se a um cenário cada vez mais dinâmico e digital. Por conseguinte, a profissão de Secretário(a) ao longo dos anos tem sido impactada pela revolução tecnológica, e os profissionais dessa área têm enfrentado novos desafios e oportunidades

decorrentes dessas mudanças. A Figura 2, a seguir, demonstra a evolução tecnológica nos escritórios.

Figura 2 - Evolução das tecnologias nos escritórios

Ano	Tecnologias
1870	Telefone; Máquina; de escrever; Papel carbono
1880	Mimeógrafo; Caixa registradora; Máquina de somar
1890	Telégrafo; Taquigrafia
1900	Fitas de duas cores para máquina de escrever
1930	Máquina de escrever elétricas
1940	Datilografia; Fita para apagar erros
1950	Transistores; Máquina de estenografia; Copiadora
1960	Computadores com microchip
1970	Microcomputadores; transmissão de fac-símile; calculadoras eletrônicas
1980	Sistemas integrados, software para computadores, personal computer
1990	Celular, e-mail; Internet (chegada no Brasil)
2000	Tecnologia de reconhecimento de voz; assistentes virtuais
2003	Skype
2008	Wi-fi (chegada no Brasil)
2009	WhatsApp
2010	Tablets
2011	Inteligência artificial para automação de atendimento, como Watson
2020	Plataformas streaming

Fonte: Marques (2022, p. 20).

Antes, o Secretariado estava associado a tarefas predominantemente manuais, como datilografia, arquivamento em papel e atendimento telefônico. Nos dias atuais, com a evolução de computadores, *softwares* avançados e disseminação da *internet*, a rotina do(a) secretário(a) foi radicalmente transformada. Como também a digitalização e automação de processos agilizaram a execução de tarefas e permitiram maior eficiência na gestão de informações.

Nesta óptica, os profissionais de Secretariado Executivo agora lidam com agendas eletrônicas, *softwares* de gerenciamento de tarefas e sistemas de armazenamento em nuvem, tornando o acesso a informações instantâneas e comunicação mais ágil. Além disso, as tecnologias de comunicação, como *e-mails*, videoconferências e aplicativos de mensagens instantâneas, revolucionaram a forma como os(as) secretários(as) executivos(as) interagem com colegas, gerentes e parceiros de negócios. As distâncias geográficas foram superadas, permitindo uma comunicação global e imediata, facilitando a coordenação de atividades e projetos.

Nesse contexto, Neiva e D'Elia (2009) destacam que,

O secretário pode utilizar as TIC de forma estratégica para consolidar parcerias, público-alvo, fornecedores, gerenciar suas atividades diárias e gestão sociocomunicativa com seu público externo e interno. Isso torna estas ferramentas fortes aliadas ao trabalho deste profissional, além de valorizar a autoimagem da empresa. As TIC contribuem também para tornar o secretário um articulador de informações e comunicação em seu ambiente de trabalho,

ajudando no crescimento da organização (D'Elia; Neiva *apud* Martins *et al.*, 2015).

Sendo assim, as TICs tornaram-se grandes aliadas do trabalho do(a) secretário(a) executivo(a), garantindo significativamente para o aprimoramento de suas tarefas alcançar e, conseqüentemente, valorizando a imagem da empresa no mercado. Por meio dessas ferramentas, é possível agilizar processos, facilitar a comunicação com colaboradores e clientes, e otimizar a organização e armazenamento de informações essenciais para a gestão do negócio. Além disso, as TICs possibilitam ao profissional de Secretariado Executivo ampliar seu papel como elo entre diferentes setores da organização, promovendo uma integração mais eficaz entre equipes e departamentos. Pois, essa habilidade de conectar pessoas e informações é fundamental para a eficiência e a coesão organizacional.

O avanço das TICs revolucionou a forma como o profissional de Secretariado executa suas atividades. De fato, essas ferramentas têm fornecido uma série de benefícios, tornando processos mais ágeis, comunicação mais eficiente e gerenciamento de informações mais organizado. Todavia, é importante destacar que o uso simples das TICs não é o único fator determinante para garantir o sucesso nas atividades de secretariado. Nesta perspectiva, Adelino e Silva (2012) alertam:

O uso desses fantásticos recursos requer uma certa cautela. Para tanto, é preciso atenção ao utilizar essas ferramentas, seus sistemas ou outros meios que façam das informações um diferencial competitivo. O uso adequado das informações, suas possíveis filtragens e dos materiais disponibilizados através dessas redes é que pode, de fato, gerar e utilizar a informação como diferencial competitivo (Adelino; Silva, 2012, p. 6).

Sendo assim, o uso das TICs é uma ferramenta poderosa para que o profissional de Secretariado possa executar suas atividades. No entanto, ele deve estar ciente de que o sucesso na profissão vai além do domínio tecnológico simples. É necessário combinar habilidades técnicas, inteligência emocional, capacidade estratégica e proatividade para alcançar resultados positivos e se destacar como um profissional de sucesso no mercado de trabalho cada vez mais competitivo e tecnológico.

Em suma, as TICs são aliadas poderosas para o profissional de Secretariado Executivo, proporcionando vantagens significativas em suas atividades alcançadas. No entanto, o sucesso nessa profissão vai além do uso das tecnologias, é crucial desenvolver também habilidades interpessoais, capacidade estratégica e uma postura proativa e adaptável. A combinação desses elementos permitirá ao profissional de Secretariado Executivo se destacar e ser um agente de transformação nas organizações em um mundo cada vez mais digital e conectado.

3 METODOLOGIA

A metodologia é uma parte fundamental de qualquer pesquisa ou estudo, pois define o conjunto de abordagens, técnicas e procedimentos que serão empregados para examinar, analisar e interpretar dados, pois ela desempenha um papel fundamental na garantia da validade e confiabilidade dos resultados obtidos.

Gil (2009, p.17) define pesquisa como “[...] o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos.” Sendo assim, a pesquisa estimula a exploração em direção ao conhecimento, na qual é crucial para a compreensão das nuances das Ciências Sociais e da realidade que envolvem as relações interpessoais moldadas pela história e pela cultura.

A pesquisa foi conduzida por meio de uma pesquisa mista, combinando aspectos de natureza exploratória e descritiva. Qualifica-se de natureza exploratória, uma vez que busca compreender a utilização das TICs pelos profissionais de Secretariado, e descritiva, uma vez que buscará oferecer uma análise mais detalhada e sistemática dos dados coletados acerca do conhecimento dos discentes em relação à essa temática.

Segundo Gil (2009) as pesquisas exploratórias,

Têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou com a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado (Gil, 2009, p. 41).

Já as pesquisas descritivas, ainda conforme Gil (2009, p. 42), “[...] têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.”

No que se refere à abordagem, para uma compreensão abrangente e profunda do tema, foram adotados os métodos qualitativos e quantitativos, pois têm como propósito mensurar por meio de ferramentas estatísticas os dados adquiridos e examinar as conexões entre eles. Zanella (2013) afirma que “[...] a pesquisa qualitativa pode ser definida como a que se fundamenta principalmente em análises qualitativas, caracterizando-se, em princípio, pela não utilização de instrumental estatístico na análise dos dados” (Zanella, 2013, p. 35). Ainda segundo Zanella (2013), “[...] a pesquisa quantitativa é aquela que se caracteriza pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta como no tratamento dos dados, e que tem como finalidade medir relações entre as variáveis” (Zanella, 2013, p. 35).

Para contextualizar as informações coletadas e fornecer *insights* específicos, optou-se por adotar o método de estudo de caso, uma vez que se trata “[...] do estudo de certo caso singular, visando a descobrir fenômenos em determinado contexto. Enfatiza a interpretação de fenômeno específico e busca retratar a realidade de maneira complexa e profunda.” (Nascimento; Sousa, 2017, p. 75). Sendo assim, o método de estudo de caso é uma abordagem de pesquisa amplamente utilizada para investigar fenômenos complexos e contextos detalhados.

Como instrumento de coleta de dados, a presente pesquisa contou com a aplicação de um questionário via *Google Forms*, utilizando-se de perguntas abertas e fechadas. Para Zanella (2013),

O questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas descritivas [perfis socioeconômicos, como renda, idade, escolaridade, profissão e outros], comportamentais [padrões de consumo, de comportamento social, econômico e pessoal, dentre outros] e preferenciais [opinião e avaliação de alguma condição ou circunstância] (Zanella, 2013, p. 110).

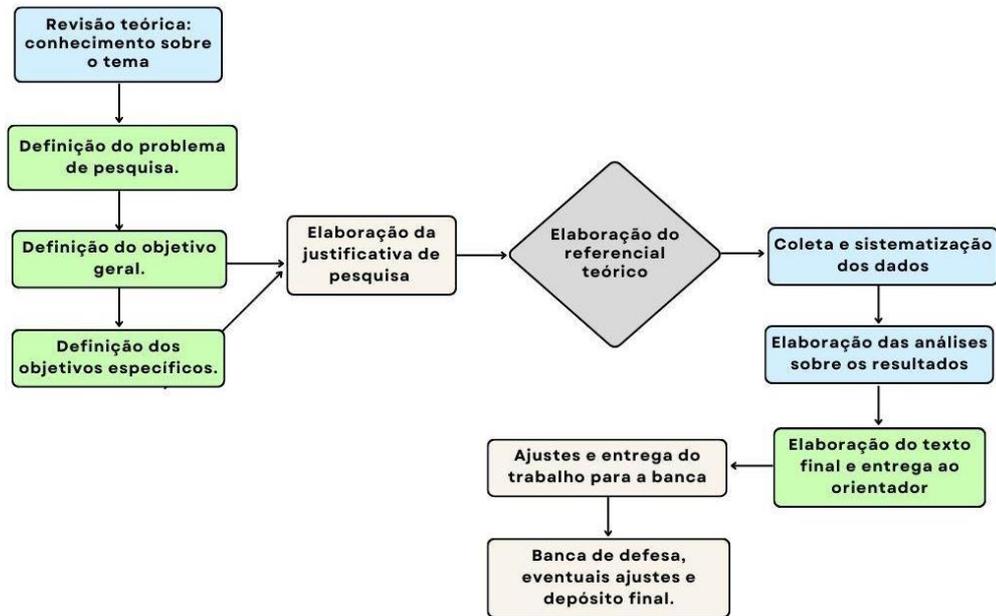
E, conforme Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 53), “[...] perguntas abertas permitem obter respostas livres. [...] destinadas à obtenção de respostas livres, embora possibilitem recolher dados ou informações mais ricos e variados, são codificadas e analisadas com mais dificuldade.” Ainda segundo Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 53), “[...] as perguntas fechadas permitem obter respostas mais precisas. [...] são padronizadas, de fácil aplicação, simples de codificar e analisar.”

Nesse contexto, os indivíduos da pesquisa foram os discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, a partir do segundo período do curso. A escolha da amostra deu-se devido à acessibilidade da coleta dados, e preferiu-se o grupo a partir do segundo período, devido à maior familiaridade com o curso acadêmico já adquirida pelos ingressos.

Ademais, as informações obtidas por meio das perguntas de natureza quantitativa foram submetidas a análises estatísticas, e os resultados foram representados graficamente através de percentagens e valores absolutos, refletindo as respostas dos estudantes. Em relação às questões de caráter qualitativo, as respostas abertas foram apresentadas em formato de depoimentos dos discentes, destacando os pontos-chave mencionados por eles. Por fim, no processo de análise, foram estabelecidas conexões entre os dados quantitativos e qualitativos e os conceitos e conhecimentos incluídos no referencial teórico.

A seguir, apresenta-se o diagrama metodológico do trabalho.

Figura 3 – Diagrama dos processos metodológicos



Fonte: Elaborada pela autora (2023).

O questionário apresentou o Termo de Consentimento e Esclarecimento e ficou disponível para os participantes no período de 26 de dezembro de 2023 a 26 de janeiro de 2024, alcançando um total de 54 respostas. Ele continha uma sequência de 20 perguntas, organizadas da seguinte maneira: a primeira, procurava obter a idade dos respondentes; a segunda, visava determinar o gênero; a terceira, indagava qual o ano que ingressou no curso de Secretariado Executivo; a quarta, pretendia saber o nível de conhecimento dos respondentes sobre as ferramentas de Tecnologias da Informação e Comunicação; a quinta e a sexta, questionavam, respectivamente, a frequência de uso de dispositivos tecnológicos como *desktop*, *notebook*, *tablets* ou *smartphones* e qual desses dispositivos era mais utilizado; a sétima e a oitava, averiguavam se os respondentes possuíam computador e acesso à *internet* no agregado familiar; a nona, investigava quais ferramentas de comunicação eram usadas para interagir com professores e colegas com a finalidade acadêmica; a décima, questionava o uso de ferramentas específicas para organização de tarefas; a décima primeira e a décima segunda, perguntavam, respectivamente, quais tecnologias facilitaram mais o aprendizado e quais desafios eram enfrentados ao integrar as TICs na vida acadêmica; a décima terceira, avaliava se os respondentes acreditavam que as TICs oferecem oportunidades para melhorar a qualidade da educação, e caso afirmativo, a décima quarta indagava em quais aspectos; a décima quinta, a décima sexta e a décima sétima, exploravam, respectivamente, como os respondentes imaginavam que as TICs poderiam evoluir para melhorar a experiência acadêmica no futuro,

se receberam treinamento acadêmico sobre o uso de TICs para as atividades universitárias e se sentiam preparados para as demandas tecnológicas do mercado de trabalho após a conclusão do curso; a décima oitava e a décima nona, analisavam, respectivamente, como as redes sociais estão presentes na formação acadêmica dos respondentes e quais redes sociais auxiliavam em sua formação profissional; e a vigésima, por fim, solicitava sugestões ou comentários adicionais sobre o uso de TICs no contexto acadêmico.

A execução do questionário e a análise dos dados obtidos foram estruturadas com base nos objetivos específicos desta pesquisa, visando relacionar a teoria com o entendimento dos discentes sobre o tema em questão, conforme ilustrado nas dimensões destacadas no quadro 1.

Quadro 1 – Dimensões da análise de dados

Objetivos da pesquisa	Técnicas utilizadas para coleta	Técnicas de análise
Verificar os motivos pelos quais os discentes consideram relevantes a utilização das tecnologias da informação e comunicação na atuação secretarial	Análise bibliográfica e documental; Aplicação de questionário.	Interpretação qualitativa e quantitativa.
Identificar as tecnologias da informação e comunicação que os discentes possuem domínio	Análise bibliográfica e documental; Aplicação de questionário.	Interpretação qualitativa e quantitativa.
Avaliar o nível de competências e habilidades que os discentes de Secretariado Executivo da UFS detêm em relação as tecnologias da informação e comunicação existentes na atualidade.	Análise bibliográfica e documental; Aplicação de questionário.	Interpretação qualitativa e quantitativa.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

O quadro 1 tem como propósito apresentar detalhadamente os objetivos específicos da pesquisa, explicando as técnicas de análise empregadas para alcançá-los. Além disso, descreve a metodologia adotada para examinar as informações coletadas, conforme a técnica de análise selecionada para cada objetivo.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, são apresentadas análise e discussão dos resultados obtidos com o questionário elaborado no *Google Forms* e aplicado aos alunos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, a partir do segundo período do curso.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Ao realizar uma pesquisa, compreender o perfil dos respondentes é essencial para garantir a validade e a relevância dos dados coletados. O perfil dos participantes permite identificar características demográficas e comportamentais que podem influenciar suas respostas e, conseqüentemente, os resultados da pesquisa. Esta seção visa apresentar uma visão detalhada do perfil dos respondentes, como idade, gênero e o ano na qual ingressaram no curso. Essas informações são fundamentais para contextualizar as análises subsequentes e assegurar que as conclusões estejam alinhadas às realidades e necessidades dos grupos estudados.

Diante disso, conforme já mencionado, essa pesquisa obteve um total de 54 respondentes, e primeiramente buscou-se identificar qual é a faixa de idade dos participantes. Verificou-se que os participantes desta pesquisa possuem idades entre 19 e 41 anos, sendo a faixa etária predominante de 21 anos, conforme o quadro a seguir.

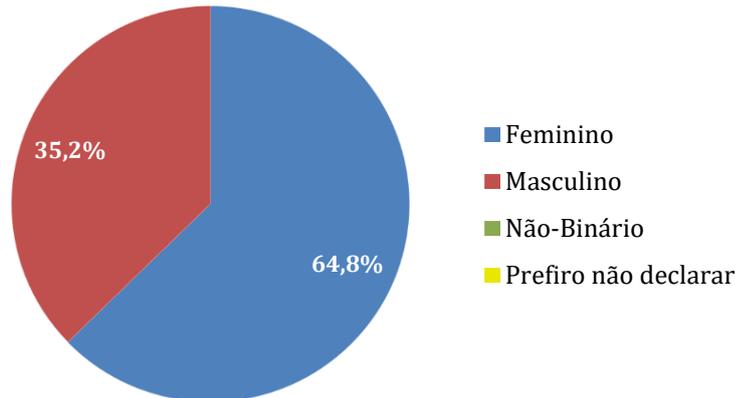
Quadro 2 – Distribuição da faixa de idade

Faixa de idade	Quantidade
19 anos	03
20 anos	06
21 anos	10
22 anos	07
23 anos	04
24 anos	07
25 anos	03
26 anos	02
27 anos	01
29 anos	02
30 anos	06
33 anos	01
39 anos	01
41 anos	01

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Observou-se ainda que a maior fatia dos participantes desta pesquisa é formada, em sua maioria por mulheres. Dentre os 54 respondentes, 64,8% (35) são do sexo feminino, enquanto 35,2% (19) são do sexo masculino.

Gráfico 1 – Gênero dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

No que diz respeito ao ano em que ingressaram no curso, verifica-se que a maioria dos participantes iniciou sua graduação em 2021, seguidos de 2020 e 2022, conforme mostra o quadro 3, a seguir.

Quadro 3 – Ano do ingresso dos respondentes

Ano do ingresso	Quantidade
2018	03
2019	05
2020	15
2021	16
2022	14
2024	01

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Com base nos dados obtidos, conclui-se que os participantes desta pesquisa são, em sua maioria, formados por mulheres, com faixa etária de 21 anos e ingressas em 2021, o que pode refletir em uma nova geração de discentes recentemente inseridos no ambiente acadêmico.

4.2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA ATUAÇÃO SECRETARIAL

Para compreender o uso das TICs no trabalho do profissional de Secretariado Executivo, foi primeiramente necessário investigar se os respondentes possuíam conhecimento sobre esses recursos. Observa-se, através do quadro 4 a seguir, que a grande parte dos participantes afirmam não saber nada ou dizem saber pouca coisa a cerca dessas ferramentas, como também, nota-se que os que possuem algum conhecimento sobre as TICs, é de forma rasa e superficial.

Quadro 4 – Conhecimento sobre as TICs

O básico.	Não.
Não muito.	Algumas coisas.
Pouco.	Tenho conhecimento apenas superficial.
Não muita coisa.	Que é mais abrangente do que imagino.
Muito pouco.	Básico.
Bem pouco, somente conheço a sua existência e algumas funcionalidades.	São facilitadores para transmitir informações.
Que são recursos tecnológicos como computadores, celulares e <i>internet</i> que servem para promover a comunicação e auxiliar em processos como os administrativos.	Que elas são instrumentos que dão suporte a execução dos serviços informatizados para os profissionais de Secretariado Executivo.
Conjunto abrangente de ferramentas e métodos que facilitam a criação, o acesso e a disseminação de informações. Além disso, englobam tecnologias que potencializam a interação e a comunicação entre indivíduos.	Para um estudante de Secretariado dizer que sabe pouco sobre as TICs é problemático. Eu sei de algumas ferramentas que são essenciais, e por esse nome que vem algo na cabeça...
Não tenho conhecimento.	Sei algumas ferramentas que uso no dia a dia.
Essas ferramentas nos auxiliam no conhecimento e na execução de tarefas, sejam elas escolares, particular ou de trabalho. Assim como auxiliam a comunicação a depender do tipo de ferramenta.	Elas são indispensáveis em qualquer âmbito social, uma vez que derrubam fronteiras, encurtam distâncias e aprimoram o desempenho de atividades.
Sei o básico, o necessário para manter os serviços essenciais em dia.	São informações e comunicação que está no nosso dia a dia.
Pouca coisa.	Ferramenta que auxilia na otimização do tratamento de informações.
Não sei muito, mas acredito que sei o suficiente, no entanto, é sempre bom aprender mais!	Em suma, é de fundamental importância para o desenvolvimento das atividades rotineiras.
São tecnologias desenvolvidas para dá suporte no trabalho.	São aparelhos que geram/facilitam o acesso à informação.
Básico.	Bom para a comunicação interna.

Acredito que são ferramentas com o objetivo de facilitar a comunicação através da informação.	Ferramentas tecnológicas que propiciam uma grande vantagem aos que sabem manusear com eficiência.
São utilizadas como ferramentas que podem potencializar nosso aprendizado/trabalho.	Sei bastante. São ferramentas como computadores, <i>tablets</i> , <i>smartphones</i> , etc.
Sei que hoje é vasta a quantidade de ferramentas que temos em mãos, seja no trabalho, uso pessoal, organização, estudos, etc. São muitas redes sociais e aplicativos que facilitam a nossa vida, muitos, aproximam quem está longe, ao mesmo tempo que podem nos distanciar de quem está perto.	As TICs são as tecnologias, como computadores, <i>internet</i> e meios de comunicação que auxiliam no compartilhamento de dados e materiais, que ajudam nas pesquisas, e que estão presentes no uso pessoal e profissional dos indivíduos.
Que é uma ferramenta que possibilita maior e mais ágil desenvolvimento do trabalho.	Acredito ter conhecimento intermediário sobre a utilização e manutenção.
Pouca coisa.	O básico.
Nada.	Não muito.
Servem como um elo para integrar e promover a comunicação entre pessoas ou setores, essa área tem um papel fundamental para o desenvolvimento empresarial.	Tecnologia é fundamental para o desenvolvimento de qualquer área e as TICs vieram para complementar essa modalidade.
São recursos tecnológicos integrados que proporcionam, por meio das funções de <i>hardware</i> , <i>software</i> e telecomunicações, a automação e comunicação dos processos tecnológicos.	As TICs servem como elo para promover a comunicação entre pessoas ou setores de uma empresa.
Pouco.	São meios tecnológicos que nos auxiliam com a informação.
Sei que são muito importantes para a transmissão de informação, necessário para um bom trabalho em equipe dentro da sociedade.	Recursos tecnológicos com um objetivo em comum, que é potencializar o desenvolvimento educacional.
São meios que o profissional de Secretariado Executivo precisa ter domínio para realizar suas tarefas, pois facilitam a comunicação, planejamento e organização	São ferramentas tecnológicas como <i>internet</i> , computador e afins.
Não sei muita coisa.	Absolutamente nada.

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Mediante esta exposição, constatou-se que a falta de conhecimento dos estudantes de Secretariado Executivo sobre as TICs e suas finalidades, revelam uma lacuna significativa na formação acadêmica desses futuros profissionais. Nesse contexto, Marques e Souza (2014 *apud* Santos *et al.*, 2019, p. 154), destacam que o discente deve “[...] possuir uma formação ampla e sólida, como também formações complementares que lhe permitam uma visão histórica e crítica da aplicação das TICs nas mais diversas áreas do conhecimento [...].

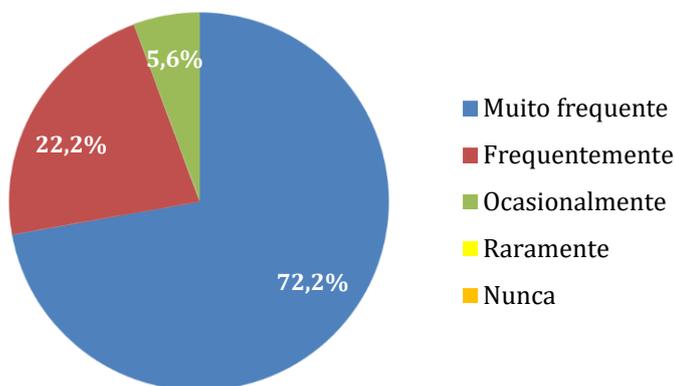
Sendo assim, as TICs são essenciais para otimizar processos, gerenciar informações e melhorar a comunicação nas organizações, porém, muitos estudantes ainda não compreendem

plenamente como utilizá-las de maneira eficaz em seu ambiente de trabalho. Pois, essa carência de entendimento limita o potencial de atuação desses profissionais no mercado, restringindo sua capacidade de adaptação às exigências tecnológicas atuais e comprometendo a eficiência e a competitividade das empresas que os empregam.

4.3 TIPOS DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DOMÍNIO DISCENTE

A questão 5 do questionário foi formulada com o objetivo de identificar a frequência com que os respondentes utilizam dispositivos tecnológicos, como *desktops*, *notebooks*, *tablets* ou *smartphones*. O resultado dessa questão está apresentado a seguir, no gráfico 2, e fornece uma visão detalhada sobre o papel dessas tecnologias no dia a dia dos estudantes de Secretariado Executivo.

Gráfico 2 – Frequência que utiliza dispositivos tecnológicos como *desktop*, *notebook*, *tablets* ou *smartphones*



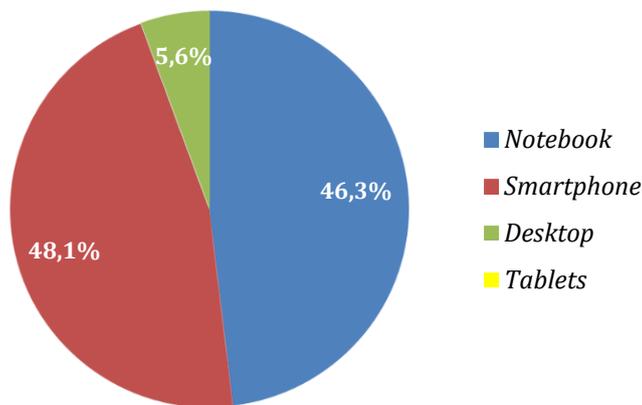
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Posto isto, os dados revelam que os estudantes utilizam dispositivos tecnológicos com uma frequência significativa em suas atividades acadêmicas. De fato, 72,2% dos respondentes indicaram que fazem uso desses dispositivos de forma muito frequente, o que evidencia a centralidade dessas ferramentas no dia a dia dos estudantes. Esse dado reflete a importância crescente da tecnologia no processo de aprendizagem e na organização das tarefas acadêmicas,

demonstrando como os dispositivos tecnológicos se tornaram indispensáveis no contexto educacional.

Dando continuidade, foi perguntando também qual dos dispositivos (*desktop*, *notebook*, *tablets* ou *smartphones*) é mais utilizado pelos respondentes em seu cotidiano. Conforme apresentado no gráfico 3 a seguir.

Gráfico 3 – Dispositivo mais utilizado



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O resultado apresentado mostra que dentre os dispositivos mais utilizados, os *smartphones* se destacam como a principal escolha dos estudantes, evidenciando a praticidade e acessibilidade que esses dispositivos oferecem no dia a dia acadêmico. Pois, conforme Adelino e Silva (2012),

[...] o telefone, seja ele fixo ou móvel (celular), é a principal ferramenta de trabalho deste profissional e mesmo com as mudanças ocorridas no seu perfil, percebe-se que este ainda continua sendo uma importante ferramenta utilizada no seu dia a dia (Adelino; Silva, 2012, p. 18).

Sendo assim, a predominância dos *smartphones* reflete a importância dessas ferramentas na vida dos discentes e futuros(as) secretários(as) executivos(as), tanto para a comunicação quanto para o acesso rápido às informações e à realização de tarefas acadêmicas e profissionais, mantendo-se sempre atualizados e prontos para tomar decisões em tempo real.

Como apresentado no quadro 5 a seguir, os estudantes foram questionados também sobre quais ferramentas de comunicação utilizam para interagir com professores e colegas para fins acadêmicos. Nessa questão, os respondentes podiam selecionar mais de uma alternativa,

além de contar com a opção "outros", onde poderiam incluir uma ferramenta diferente daquelas listadas.

Quadro 5 – Ferramentas que são mais utilizadas para interagir com professores e colegas

Ferramentas	Quantidade
<i>E-mail</i>	48
Mensagens instantâneas (<i>WhatsApp, Telegram</i>)	44
Chamadas de vídeo (<i>Zoom, Microsoft Teams, Google Meet</i>)	14
Fóruns <i>on-line</i>	4
Outros	
<i>Microsoft Skype</i>	1

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Sendo assim, o quadro revela que os estudantes preferem utilizar o *e-mail* e os aplicativos de mensagens instantâneas, como o *WhatsApp* e o *Telegram*, para interagir com professores e colegas no contexto acadêmico. Esses meios de comunicação foram os mais mencionados pelos discentes, pois eles vêm demonstrando preferência por ferramentas que oferecem rapidez, praticidade e acessibilidade, facilitando o intercâmbio de informações e a coordenação de atividades acadêmicas.

Dando continuidade, os respondentes também foram questionados sobre quais tecnologias consideravam mais eficazes para facilitar o aprendizado. Assim como na questão anterior, foram oferecidas diversas opções para escolha, além da alternativa "outros", permitindo que os participantes incluíssem tecnologias adicionais que utilizam e que não estavam listadas inicialmente, conforme mostra o quadro 6 a seguir.

Quadro 6 – Tecnologias que facilitam o aprendizado

Ferramentas	Quantidade
<i>Microsoft</i>	25
Pacote <i>Office</i>	41
Ferramentas <i>Google</i>	36
<i>I Love PDF</i>	31
<i>Language Tool</i>	6

<i>ChatGPT</i>	21
<i>YouTube</i>	42
<i>Canva</i>	36
<i>Duolingo</i>	17
<i>Trello</i>	7
<i>DropBox</i>	3
Outros	
<i>TeraBox</i>	1
<i>CamScanner</i>	1

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Observa-se então, que o quadro revela que os estudantes consideram o *YouTube*, o Pacote *Office*, as Ferramentas *Google*, o *Canva*, e o *I Love PDF* como as tecnologias mais eficazes para facilitar o aprendizado. Esses recursos foram amplamente reconhecidos pelos discentes como ferramentas essenciais para suas atividades acadêmicas, devido à sua versatilidade e facilidade de uso. Em contrapartida, ferramentas como o *Dropbox*, *Trello*, e o *Language Tool* são pouco utilizadas, indicando que os estudantes não as veem como tão relevantes ou acessíveis no contexto de suas necessidades diárias de estudo e organização.

No entanto, como destacam Dias e Silva (2022),

[...] dominar essas ferramentas pode agregar valor ao secretário executivo, porque proporciona mais vantagem, agilidade e assertividade na execução das tarefas, fornece suporte aos serviços remotos, auxilia no gerenciamento da informação e na tomada de decisão, além de ser uma exigência do mercado de trabalho, dos processos seletivos e do meio digital, por possibilitar desenvolver atividades variadas e fazer parte da rotina secretarial (Dias; Silva, 2022, p. 17).

Sendo assim, é fundamental que os estudantes e os profissionais dominem variados tipos de tecnologias, pois elas estão cada vez mais integradas ao cotidiano das organizações e à vida acadêmica. O conhecimento e o domínio das ferramentas tecnológicas não apenas aumentam a eficiência e produtividade, mas também são essenciais para acompanhar as rápidas mudanças do mercado de trabalho.

Considerando a questão das redes sociais, o questionário incluiu perguntas que investigavam a presença dessa ferramenta na formação acadêmica dos respondentes.

Primeiramente, os participantes foram questionados em como essas plataformas estão presentes em sua trajetória educacional, conforme descrito no quadro 7 a seguir.

Quadro 7 – Como as redes sociais estão presentes na formação acadêmica

Não utilizo muito.	Muito presente.
Na realização de tarefas e/ou esclarecimentos de dúvidas com professores que dispõe do seu número e até mesmo com colegas.	Na maior parte, comunicação entre professores e colegas, e acesso às informações.
De forma moderada.	Na avaliação de perfil profissionais.
Diariamente, na execução de tarefas.	Não sei.
Muito, pois o uso é frequente.	Pouca.
São o meu principal meio de obter informações sobre a UFS.	Para se manter atualizado sobre a área do curso.
Foram responsáveis pela comunicação e muitos trabalhos acadêmicos, além de ser um canal de informação para tirar dúvidas com os docentes.	Ao buscar conteúdos extraclasse; nos projetos de extensão; na conexão com colegas do curso e nas pesquisas sobre a área secretarial.
Elas auxiliam na divulgação de informações sobre o curso e aproximam colegas de profissão.	Sigo páginas de conteúdo educacional, portanto ao utilizar as redes, também acesso a informações relevantes.
Frequente.	São usadas para comunicação e consulta.
Na verdade, não saímos delas, no Instagram podemos acessar as páginas oficiais da faculdade e obter informações e lembretes que ajudam muito a nossa vida acadêmica corrida, e no <i>WhatsApp</i> podemos trocar mensagens rápidas em grupos de alunos, facilitando muito o dia a dia.	As redes sociais são fundamentais na minha formação acadêmica, servindo como uma importante fonte de informações sobre congressos e novidades no campo do secretariado. A participação em <i>lives</i> e eventos online organizados por universidades e profissionais da área me conecta com uma ampla comunidade de especialistas e acadêmicos.
Não estão muito envolvidas.	Na divulgação de informações.
Não utilizo redes sociais, apenas aplicativos de mensagens instantâneas.	De forma ativa e continua. Busco sempre estar antenado ao meu campo de formação.
Pouca relação.	Parcialmente
Possibilidade de realizar cursos complementares, me informar sobre empregos na área e me conectar com profissionais do meio de formação.	Na utilização de <i>APPS</i> que auxiliam no desenvolvimento de trabalhos, na organização e na questão de acesso à informação.
Eu tento acompanhar as informações dos departamentos pelo <i>Instagram</i> .	Não tanto, são aspectos diferentes na minha formação.
Não tenho costume de usar as redes sociais.	Forma agradável.
Estão presentes ao oferecer dicas de conteúdos através de algumas páginas, além de auxiliar na resolução de atividades e até pesquisas.	Ativamente, afinal nos projetos interdisciplinares fazemos uma assessoria no <i>Instagram</i> de instituições.
Tento distanciar o possível.	Auxiliam com as informações rápidas e de fácil acesso.

No compartilhamento de informações relevantes, na interação entre os alunos e professores.	No compartilhamento de informações acerca da profissão e de outros conhecimentos.
Pouco uso referente ao lado acadêmico.	Não utilizo muito.
As redes sociais estão presentes desde sempre na minha formação acadêmica, sempre utilizei bastante para me comunicar com os professores e com os outros alunos sobre o desenvolvimento de atividades, trabalhos e para tirar dúvidas.	As redes sociais permitem inúmeras possibilidades e formas de acesso e compartilhamentos de informações e espaços significativos para efetivação de aprendizagem, cooperativa, colaborativa e ativa.
Por meio de agenda virtual, eventos, entrega de trabalhos e o compartilhamento de apostilas pelos docentes.	Alguns perfis que compartilham conteúdos sobre o curso e áreas vinculadas.
De forma significativa. Utilizo as redes sociais para me comunicar com meus colegas, organizar e desenvolver trabalhos acadêmicos, entre outros.	Em tudo, desde o <i>Instagram</i> , ao <i>ChatGPT</i> , uso-as para acompanhar notícias, fazer pesquisas, escrever trabalho como no pacote office...
De nenhuma forma.	Comunicação.
<i>WhatsApp, Instagram e YouTube.</i>	De forma integral.
Ferramentas de pesquisas, engajamento social.	Posicionamento de mercado.
Em muitos dos trabalhos ao qual preciso entregar, pois as utilizo como auxílio para pesquisa de artigos, digitação de texto, produção de imagens e tabelas, entre outros.	São bastante utilizadas, principalmente para a divulgação de projetos relacionados ao curso e na procura por cursos gratuitos de aprimoramento, além de facilitar o contato entre os colegas.

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Na sequência, foi solicitado que os participantes indicassem quais redes sociais que auxiliam na formação acadêmica. Esta questão permitiu avaliar quais plataformas digitais desempenham um papel relevante no desenvolvimento de suas habilidades e conhecimentos, refletindo a importância dessas ferramentas no contexto acadêmico e no preparo para o mercado de trabalho, conforme apresentado no quadro 8 a seguir.

Quadro 8 – Redes sociais que auxiliam na formação acadêmica

Redes sociais	Quantidade
<i>Facebook</i>	04
<i>Instagram</i>	32
<i>WhatsApp</i>	41
<i>YouTube</i>	37
<i>LinkedIn</i>	30
<i>Pinterest</i>	02

<i>TikTok</i>	04
<i>Skype</i>	03
<i>Snapchat</i>	00
Outros	
<i>E-mail</i>	01

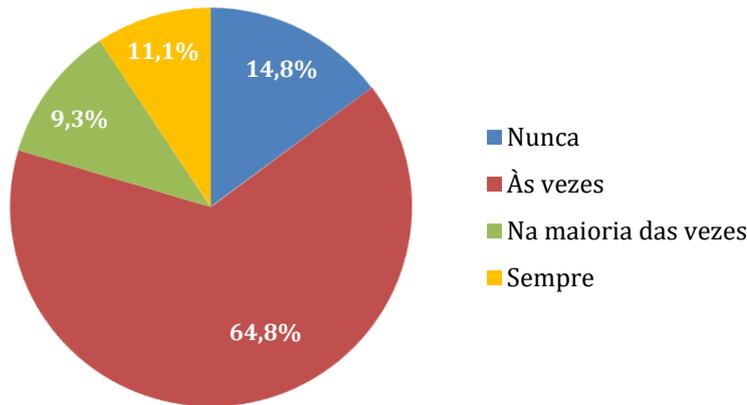
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A partir da análise das respostas, evidenciou-se que o amplo uso das redes sociais pelos estudantes de Secretariado Executivo, o que tem tornando-as uma ferramenta fundamental no apoio à formação acadêmica e profissional desses discentes. Essas plataformas não apenas facilitam a comunicação entre colegas e professores, mas também oferecem acesso a uma vasta gama de informações e oportunidades de conexões profissionais. Observa-se também que muitos respondentes afirmam utilizar as redes sociais para compartilhar materiais de estudo, participar de grupos voltados para discussões acadêmicas, e acompanhar tendências do mercado de trabalho.

Além disso, essas redes permitem que os futuros profissionais de Secretariado Executivo desenvolvam suas habilidades de comunicação, gerenciamento de informações e construção de uma presença digital, essenciais para sua atuação no ambiente corporativo. O uso estratégico das redes sociais pode, portanto, ser visto como uma extensão do aprendizado formal, proporcionando aos estudantes ferramentas e recursos adicionais que contribuem para sua capacitação e competitividade no mercado.

Para dar continuidade à análise do questionário aplicado, conforme descrito no gráfico 4 a seguir, foi perguntado aos estudantes se utilizam alguma ferramenta específica para organização de tarefas, como agendas eletrônicas ou aplicativos de gerenciamento. Constatou-se que 64,8% dos respondentes, ou seja, 35 participantes, indicaram que utilizam dessas ferramentas "às vezes". Além disso, 14,8% (08 participantes) mencionaram "nunca" utilizá-las, 11,1% (06 participantes) afirmaram utilizá-las "na maioria das vezes", e 9,3% (05 participantes) relataram que "sempre" fazem o uso delas.

Gráfico 4 – Uso de ferramentas para organização de tarefas

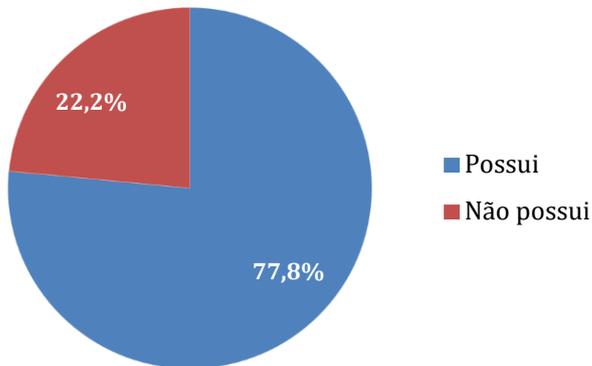


Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Diante disso, a utilização de ferramentas específicas para a organização de tarefas, como agendas eletrônicas ou aplicativos de gerenciamento, é fundamental para otimizar o tempo e aumentar a produtividade. Esses recursos permitem que os estudantes e profissionais planejem suas atividades de forma mais eficiente, acompanhem prazos e prioridades, e evitem esquecimentos ou sobrecarga de tarefas. Além disso, tais ferramentas facilitam a visualização das obrigações diárias, semanais ou mensais, contribuindo para uma melhor gestão do tempo e um desempenho mais organizado e focado.

O questionário buscou também descobrir se os respondentes possuem um computador em seu agregado familiar, pois se trata de um elemento essencial para o desempenho acadêmico e o desenvolvimento das competências necessárias no curso de Secretariado Executivo. Conforme descrito no gráfico 5 a seguir, 22,2% (12 participantes) não possuem computador.

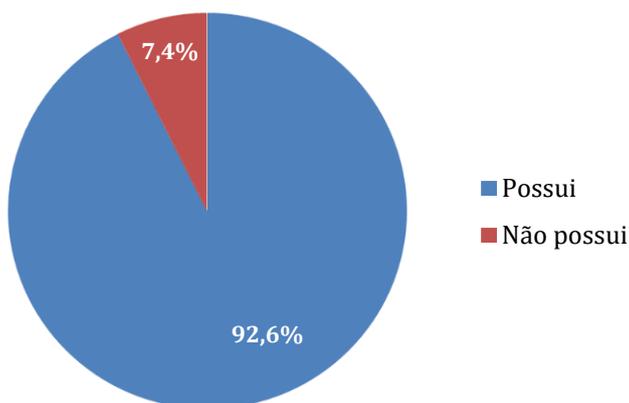
Gráfico 5 – Possui computador no agregado familiar



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Além disso, avaliou-se também se os respondentes possuem acesso à *internet* em seu agregado familiar, uma condição essencial para a realização das atividades acadêmicas nos dias de hoje. Os resultados revelaram que, embora a grande maioria dos participantes disponha de conexão à *internet*, 7,4% dos respondentes informaram não ter acesso a essa tecnologia em seus ambientes familiares.

Gráfico 6 – Possui ligação a *internet* no agregado familiar



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A partir da análise das respostas, evidenciou-se que alguns respondentes não possuem as condições tecnológicas básicas de um estudante, o que impacta diretamente sua capacidade

de realizar atividades acadêmicas e de se manterem atualizados em relação às ferramentas digitais. Pois, ter acesso a um computador e à *internet* no ambiente familiar é um fator crucial para o desenvolvimento acadêmico e profissional dos estudantes de Secretariado Executivo. Visto que a disponibilidade desses recursos facilita a realização de atividades acadêmicas, como pesquisas, elaboração de trabalhos e na comunicação com os colegas e professores. Além disso, o acesso à *internet* permite a participação em cursos *on-line* e o acesso a uma ampla gama de ferramentas tecnológicas que são essenciais para a formação e atualização no campo das TICs.

4.4 COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DOS DISCENTES SOBRE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Dando prosseguimento à análise dos dados, foi questionado aos respondentes quais são os desafios que enfrentam ao ingressar as TICs em sua vida acadêmica. Conforme ilustrado no quadro 9 a seguir, nota-se que muitos participantes indicaram não enfrentar dificuldades, enquanto outros mencionaram obstáculos como a falta de uma *internet* de qualidade em sua residência ou na universidade, como também o desconhecimento no manuseio de *hardwares* e *softwares*. Além disso, alguns alunos relatam dificuldades em acompanhar a constante evolução tecnológica, o que exige uma adaptação contínua e o desenvolvimento de novas competências. Essas barreiras podem impactar negativamente no aproveitamento das TICs como ferramentas de apoio ao aprendizado e à organização das atividades acadêmicas.

Quadro 9 – Desafios para integrar as TICs na vida acadêmica

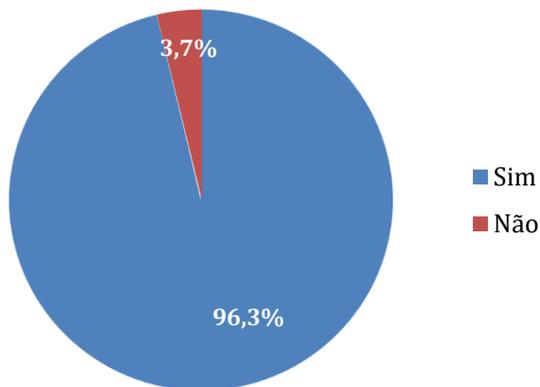
Nenhum.	Falta de dinheiro.
Acesso à <i>internet</i> , é escassa no campus.	Até o momento nenhuma.
Nenhuma.	Disponibilidade de uma boa <i>internet</i> .
Nenhuma.	Falta de acesso à <i>internet</i> .
O desafio de não saber manusear alguns aplicativos.	Falta de recursos (orientação) de como mexer nessas redes virtuais.
A dificuldade de acessar <i>internet</i> na UFS.	Disponibilidade das ferramentas.
Nenhuma.	Condições financeiras.
Não sei.	Nenhum desafio.
Nenhum desafio. Tudo funciona de maneira fluída. Se eu quero saber de algo, eu consigo! Mas acho que não ter conectividade de <i>Wi-Fi</i> em alguns lugares dificulta essa troca de informações, mesmo assim, é algo que dá para ser resolvido.	Para utilizar algumas dessas tecnologias, exemplo do pacote <i>office</i> , é necessário fazer a compra da licença para utilização, sendo assim, acabo por utilizar as versões online. Entretanto, caso o acesso à <i>internet</i> esteja limitado/não disponível, não consigo utilizar.

As dificuldades no domínio, principalmente do pacote <i>office</i> , que deveria ser ensinado no curso de secretariado, pelo menos o básico.	A forma em que dependo muito das TICs para qualquer realização acadêmica. Me encontro impossibilitado de o fazê-lo sem o acompanhamento destes.
Apenas quando a <i>internet</i> cai, mas até que dá para usar no offline.	Custos. Algumas ferramentas não são <i>open source</i> .
Os dados móveis da UFS pegam bem fraco, sem contar que o <i>Wi-Fi</i> que a UFS tem não conecta.	Ter habilidade e conhecimento sobre. Em contrapartida, é ótimo para a vida acadêmica.
Acredito que seja a aceitação por parte do corpo docente.	Acredito que atualmente, por possuir um <i>notebook</i> , não enfrento tanta dificuldade.
Os desafios que eu enfrento incluem: acesso a novos recursos, segurança e privacidade dos dados, e equilíbrio entre tecnologia e métodos tradicionais.	Creio que avançar nos estudos com o pacote <i>office</i> (sobretudo, o <i>Excel</i>) para prestar um serviço melhor no trabalho, seja ele remoto ou não.
Falta de conhecimento aprofundado sobre como usar corretamente as ferramentas.	Equipamento com problemas, falta de conhecimento em algumas ferramentas.
Algumas vezes, distração.	Me adaptar a usar PC.
Uma <i>internet</i> que preste na universidade.	A segurança e novas tecnologias.
Quando me deparo com uma plataforma nova, tem todo o processo de conhecer e entender com o que estou me deparando, mas fora isso é tranquilo.	Gestão do tempo ao lidar com distrações online e a adaptação a possíveis problemas técnicos durante atividades acadêmicas online.
Acredito que consigo utilizar bem as TICs para fins acadêmicos.	Entender a funcionalidade de cada uma e saber como usar.
As vezes não sei mexer em alguns aplicativos e isso atrapalha um pouco, mas eu pesquiso no <i>Google</i> aprendo como fazer.	Muitas vezes por não saber utilizar algumas ferramentas, justamente por não ter o costume de utilizá-la.
Informação digital: há muito mais informações desatualizadas, tendenciosas, repetitivas ou irrelevantes na <i>internet</i> do que aquelas que podem realmente contribuir para uma bagagem de conhecimento sólido e confiável.	Saber de que forma posso utilizá-las melhor. Qual a melhor forma de administrar as TICs e seu uso.
Por ser uma ferramenta nova e eficiente, tende a nos proporcionar um melhor acesso à tecnologia, privacidade de dados, promovendo uma melhor qualidade de ensino.	A maioria são pagos, outras, suas versões básicas são gratuitas, mas se quiser aprofundar o conhecimento, os pacotes são caros, o que dificulta meu acesso.
Creio que não tem desafio, TICs são feitas para facilitar.	Falta de conhecimento para lidar com os meios.
Se adaptar a longo prazo.	Não vejo desafios.
Não saber utilizar a grande maioria.	Adaptar-se a elas.
Dispersão, porque não só utilizo as ferramentas de estudos.	O de encontrar determinadas ferramentas no <i>word</i> , por exemplo.
Conexão à <i>internet</i> , pois em muitos pontos da própria universidade não há sinal.	Nenhum, as ferramentas conseguiram ser integradas com facilidade.

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Diante disso, foi perguntado aos respondentes se acreditam que as TICs oferecem oportunidades para aprimorar a qualidade da educação. A maioria dos participantes, um total de 96,3% (52 participantes) expressou uma visão positiva, reconhecendo que as TICs podem facilitar o acesso a recursos educacionais, promover a interação entre estudantes e professores, e oferecer ferramentas que tornam o aprendizado mais dinâmico e eficiente. Entretanto, 3,7% (02 participantes) indicaram que as TICs não contribuem para o aprimoramento da qualidade da educação, conforme demonstrado no gráfico 7 a seguir.

Gráfico 7 – Acreditam que as TICs oferecem oportunidades para aprimorar a qualidade da educação



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Ao responderem a essa pergunta com "sim", os participantes foram solicitados a especificar em quais aspectos acreditam que as TICs oferecem oportunidades para aprimorar a qualidade da educação. Como essa resposta não era obrigatória, apenas 48 dos 54 que escolheram "sim" na questão anterior forneceram suas respostas, conforme detalhado no quadro 10 a seguir.

Quadro 10 – Em quais aspectos acreditam que as TICs oferecem oportunidades para aprimorar a qualidade da educação

Se adaptando e estar aberto a novas atualizações.	Da independência ao aluno para aprender quando e onde quiser.
Oportunidades de aprendizado mais simplificado e rápido para as novas gerações.	Ela pode auxiliar o aprendizado do aluno ampliando a absorção de conteúdo.
Oferecendo conhecimento e informação de forma acessível, às vezes são gratuita, e elas atingem mais facilmente a maioria da	A praticidade que oferecem, tornam também o estudante mais ágil. Acabamos recuperando tempo para outras coisas e

população do que muitas instituições educacionais.	conseguimos informações com mais facilidade e sintetizada, às vezes.
Através do acesso a novos recursos, personalização do aprendizado, métodos de ensino inovadores, intercalados com a Indústria 4.0, desenvolvimento de habilidades digitais, flexibilidade na produção acadêmica e a inclusão, além de possibilitarem <i>feedback</i> imediato e, por fim, a redução de custos a longo prazo.	Proporciona acesso a uma variedade de recursos educacionais online, promove a colaboração entre alunos e permite métodos de avaliação mais dinâmicos e interativos. Além disso, as tecnologias contribuem para a globalização do conhecimento, conectando alunos a diferentes culturas e perspectivas.
Pois elas facilitam e auxiliam os estudantes na execução das atividades acadêmicas, além de serem utilizadas de forma intensa no mercado de trabalho. Então o aluno tendo contato com elas, facilita muito em sua entrada, permanência e aprimoramento das TICs em seu trabalho, a fim de otimizar tempo, auxiliar em resolução de problemas, entre outras oportunidades que o uso dela pode proporcionar.	Por meio desses recursos o professor pode desenvolver uma aula que motive os alunos a participarem, mantendo-os atentos na exposição dos conteúdos e fazendo com que os mesmos busquem mais informações, pois por meio dos aparelhos tecnológicos o acesso se torna mais amplo, facilitando a autonomia e exploração de conteúdos por parte dos alunos.
O acesso fácil a <i>internet</i> e a quantidade de informações relevantes auxiliam no aprendizado e desenvolvimento profissional de quem realmente busca informação.	Com elas todos se beneficiam. Os professores, os alunos e a sociedade podem acompanhar toda a evolução do ensino.
Por termos dúvidas sobre algum tema, podemos resolver as dúvidas de forma rápida e fácil.	Possibilidade de um aprendizado mais dinâmico e estimulando os estudantes a buscarem informações.
Aumenta a eficiência e a eficácia das atividades.	Facilidade na comunicação e acessibilidade a materiais gratuitos.
Na inovação.	Familiaridade digital.
Conseguindo o acesso a muito mais informações que vem a agregar.	Dando mais acesso à informação necessária.
Promover habilidades através do ensino com a tecnologia da informação.	Mais praticidade em comunicação, aprendizado e <i>feedbacks</i> .
Promover integração entre ambiente escolar com a realidade virtual dos discentes.	A diversidade de conteúdos disponíveis a qualquer momento.
Um exemplo é que com a disponibilidade de informações e conteúdo na <i>internet</i> , as TICs podem auxiliar muito na qualidade da educação.	Em muitas coisas, flexibilidade no aprendizado, recurso de multimídia, informação direta, entre outras coisas. Além de ser prazeroso.
Nos aspectos como facilidade na comunicação, no registro de tarefas.	Com um universo de ferramentas que tendem a facilitar o trabalho e o entendimento de cada função ou tarefa.
A tecnologia facilita e agiliza o acesso à informação, assim, conseqüentemente, aprimora a qualidade da educação.	Com o avanço da tecnologia, é necessário uma adaptação as novas formas de ensino e aprendizado.
Ter maior alcance de informações em minutos.	Facilidade em obter o assunto.
Na facilidade de ter acesso a essas informações.	Um exemplo de como aprimoração a qualidade foram as aulas remotas que tivemos, devido a pandemia.

Pesquisa, entre outros.	Aprendizagem rápida.
Ampliação do conhecimento, variedade de informações, diferentes formas de absorção de um conteúdo e facilidade em acesso.	Não só na educação, como propõe melhores oportunidades através do conhecimento.
Nas diferentes formas de disseminar a informação, oferecendo tipos diferentes de abordagem em diferentes plataformas digitais, adequando-se a diferentes tipos de alunos, melhorando a forma como cada um absorve o conteúdo.	Certamente ajudando na simplificação e facilitação na organização dentro e fora da sala de aula, permitindo que o corpo docente gaste menos tempo com as tarefas burocráticas, concluindo-as de forma mais ágeis.
Facilidade de acesso.	Com suporte e dinamismo.
Na busca por materiais de estudo, na comunicação entre professores e colegas e no desempenho de atividades burocráticas relacionadas à graduação, como a matrícula do semestre.	Possibilita o acesso dos estudantes a diversas formas de aulas e cursos, usando apenas o aparelho eletrônico e sinal de <i>internet</i> .
Gerenciamento das ferramentas e aprendizados individuais, propiciando novos caminhos para ensino e aprendizagem.	Ela facilita o aprimoramento de aprendizagem dos alunos, pois facilita o acesso à informação.
Informações mais atualizadas a fácil acesso.	Tornam o aprendizado mais dinâmico, mais abrangente.

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A partir da análise das respostas fornecidas pelos respondentes, percebeu-se que a maioria dos alunos acreditam que as TICs realmente oferecem oportunidades significativas para aprimorar a qualidade da educação. Muitos apontaram que essas tecnologias facilitam o acesso a uma vasta gama de recursos educativos, permitem uma maior interação entre professores e estudantes, e promovem a flexibilidade no aprendizado, especialmente no que diz respeito ao estudo a distância e à personalização do conteúdo. Além disso, alguns destacaram a importância das TICs na entrada e permanência no mercado de trabalho, ao desenvolver habilidades tecnológicas essenciais para as demandas profissionais atuais.

Ao questionar os estudantes sobre como imaginam que as TICs podem evoluir para melhorar a experiência acadêmica no futuro, foram reveladas diversas perspectivas e expectativas, de acordo com o quadro 11 a seguir. Entretanto, dos 54 respondentes, apenas 51 expressaram alguma opinião, enquanto 03 participantes simplesmente responderam “...”.

Quadro 11 – Como imaginam que as TICs podem evoluir para melhorar a experiência acadêmica no futuro

Não tenho uma ideia formada.	Não sei.
Se adaptando e estar aberto a novas atualizações.	Otimizando a realização de tarefas e trabalhos acadêmicos.
Ter integração entre as ferramentas.	Melhor adaptabilidade.

Formar profissionais capacitados com muita informação.	Evoluindo para o melhor entendimento de todos, facilitando o acesso e uso.
Diminuindo de forma efetiva os processos documentais que ainda precisam ser feitos presencialmente.	Otimizando tempo e ajudando na comunicação mais eficiente entre pessoas/setores.
Com toda essa evolução tecnológica, acredito que em pouco tempo ela pode estar fazendo parte cada vez mais do ensino acadêmico, como forma de promover a aprendizagem e até para os alunos se familiarizarem com esse cenário e com o mercado. Fazer uso dessas tecnologias na realização das atividades, trabalhos e pesquisas, facilitando essa fase acadêmica.	Ela pode melhorar de diversas formas, como por exemplo, na implementação da realidade aumentada, o <i>Big Data</i> otimizando os currículos, os laboratórios virtuais e as redes sociais educacionais que tornarão o aprendizado mais acessível, preparando o aluno de forma mais eficaz.
Acredito que a criação de TICs voltadas exclusivamente para o meio acadêmico irá crescer, visando trazer conhecimento e auxílio para que o aluno tenha cada vez mais uma experiência que de bons frutos profissionais.	A facilidade nos processos. A tecnologia pode proporcionar além de um melhor desenvolvimento, um melhor acompanhamento desses processos.
Acredito que elas possam evoluir trazendo conteúdos de experiência de estudos e do mundo corporativo para as áreas específicas de ensino, de forma interativa e direcionada, para que os discentes conheçam melhor o seu campo de atuação e suas possibilidades.	Acredito que as TICs estão evoluindo com a crescente disponibilidade de cursos EAD e o ensino remoto que se tornam mais acessíveis para que mais pessoas tenham a oportunidade de estudar direto de suas casas.
Não sei te responder.	Possibilitando a filtragem de informações.
Trazendo sistemas e aplicativos mais eficazes e atualizados.	Podem ser mais otimizados e utilizarem menos dados.
Disponibilizando de mais ferramentas gratuitas e que sejam confiáveis sua utilização.	Evoluindo para um melhor aprendizado e conhecimento.
Algumas poderiam ser filtradas para obtermos resultados mais conclusivos, e as ferramentas de escrita um pouco mais fáceis de se aprender em menos tempo.	Incluindo mais de forma ativa os discentes nesse meio, pois algumas vezes eles podem vir de comunidades carentes que não há esse tipo de acesso.
Podem evoluir para oferecer experiências acadêmicas mais imersivas, como realidade virtual e aumentada aplicadas ao ensino. A inteligência artificial pode desempenhar um papel maior na personalização do aprendizado, adaptando o conteúdo de acordo com as necessidades individuais dos alunos. A integração de tecnologias emergentes e a expansão da conectividade global também podem transformar a educação, proporcionando acesso mais amplo a recursos educacionais diversificados.	Uma tecnologia educacional, como o computador ou a <i>internet</i> , por meio de recursos de redes interativas, favorecem novas formas de acesso à informação e comunicação, e amplia as fontes de pesquisa em sala de aula, criando concepções dentro da realidade atual, abrindo espaço para a entrada de novos mecanismos e ferramentas que facilitem as ligações necessárias.
Facilitar interação e experiência para a comunidade acadêmica.	Facilitando a interação entre os professores e alunos.
Na procura de pesquisas acadêmicas e no compartilhamento de informações.	Em haver mais coisas relacionadas ao curso.

Positivamente.	Integrar as ferramentas e utilizar os chats.
Com a inteligência artificial.	Não tenho opinião formada.
Trazer situações mais vividas, como por exemplo, reuniões virtuais ou eventos virtuais.	Auxiliando na capacidade de novas ferramentas para ajudar nas pesquisas.
Facilitando o mundo da pesquisa.	Um acesso menos elitizado.
Aos poucos vai sendo acrescentado essas tecnologias e cada vez mais estão se aplicando a nossa realidade. Poderá, então, chegar a oportunidade de cada aluno tenha em sua posse computadores com fácil acesso de uma <i>internet</i> boa para o manejo de aulas mais interativas, quadros dinâmicos e até mesmo telas de multimídia.	Acredito que na facilidade de acessar as ferramentas. Como por exemplo, o <i>google</i> que atualmente possui o aplicativo “documentos” que seria como o <i>word</i> . Desta maneira, quem não pode pagar pelo pacote <i>office</i> , pode utilizar o aplicativo do google sem pagar.
Podem melhorar no dinamismo que as aulas podem ter, expandindo o conteúdo de forma mais fácil.	Algo muito positivo, já que a tecnologia está cada vez ganhando mais espaço no mundo.
Tornando-se mais acessível, eficaz e que desenvolvam plataformas que possam agregar conhecimento.	Imagino que possa ser mais aprofundado as buscas e leituras. O aceso rápido também poderia dinamizar as aulas.
Acredito que já vem sendo evolutiva demais, visto que a IA já está tomando conta de algumas funções.	Acredito que falta apenas as universidades implementarem os mais diversos recursos proporcionados pelas TICs.
Facilidade em obter o assunto e aprendizagem.	A tecnologia não retrocede.
As TICs certamente multiplicarão as possibilidades de pesquisa e informação para os alunos que unidos dessas novas ferramentas, tornarão a aprendizagem mais lúcida e de fácil acessibilidade, possibilitando e melhorando o acesso à educação.	Aprimoramento de aulas e cursos EAD e a facilidade na busca de conteúdos, pois estamos em uma era tecnológica, então tudo demanda da praticidade e da agilidade.
Deveriam se tornar mais acessíveis, no que se refere ao acesso às ferramentas.	

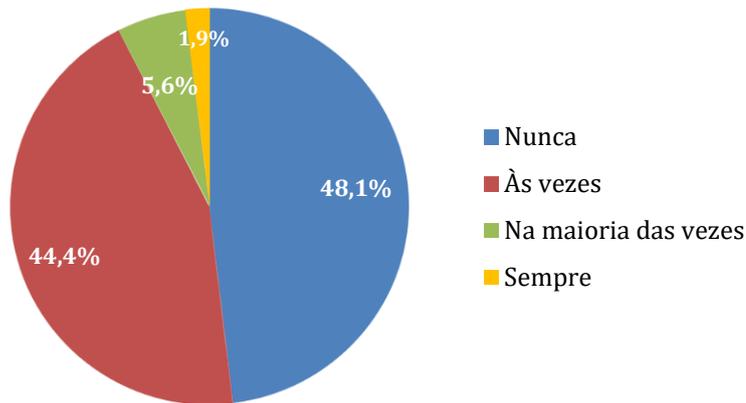
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Assim, fica claro então, que muitos alunos vislumbram um cenário em que as tecnologias se tornarão ainda mais integradas ao processo de aprendizagem, proporcionando experiências educativas mais interativas, acessíveis e personalizadas. Essa visão inclui desde o uso avançado de inteligência artificial e a realidade aumentada, até o desenvolvimento de plataformas educacionais mais colaborativas e dinâmicas. Os respondentes sugerem que a evolução contínua das TICs pode transformar radicalmente a maneira como o conhecimento é adquirido e compartilhado, tornando o ensino mais adaptável às necessidades individuais dos alunos e ampliando as oportunidades de aprendizado em diferentes contextos.

Quando questionados se haviam recebido algum treinamento acadêmico relacionado ao uso de TICs para atividades universitárias, 48,1% (26 respondentes) indicaram que nunca tiveram essa oportunidade, 44,4% (24 respondentes) mencionaram ter recebido treinamento às

vezes, 5,6% (03 respondentes) afirmaram que receberam na maioria das vezes, enquanto apenas 1,9% (01 respondente) indicou ter sempre recebido tal treinamento, segundo o gráfico 8 a seguir.

Gráfico 8 – Recebeu algum treinamento acadêmico relacionado ao uso de TICs para atividades universitárias



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A partir da análise das respostas, evidenciou-se uma lacuna significativa no treinamento acadêmico sobre o uso das TICs para atividades universitárias. Esses dados refletem diretamente na confiança dos estudantes em relação à sua preparação para as demandas tecnológicas do mercado de trabalho após a conclusão do curso, pois estes números sugerem a necessidade de uma maior ênfase no desenvolvimento de competências tecnológicas durante o curso, para assegurar que os graduados se sintam mais confiantes e aptos a atender às exigências do mercado.

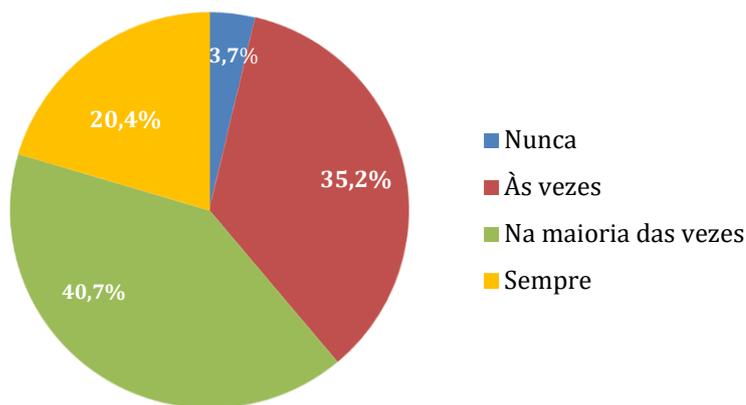
No entanto, é fundamental que os discentes de Secretariado Executivo compreendam que a formação universitária, por mais completa que seja, pode não ser suficiente para acompanhar o ritmo acelerado das inovações tecnológicas. Segundo Feitosa e Sabino (2013), “[...] deve ser do interesse do indivíduo tentar compreender o maior número de informações, principalmente, aquelas que enriqueçam sua intelectualidade. E tais conhecimentos fundamentais não provêm apenas da formação acadêmica.” (Feitosa; Rocha, 2013, p. 11).

Nesse contexto, a busca contínua por aperfeiçoamento e o desenvolvimento de habilidades por meio de cursos adicionais, *workshops* e estudos autodirigidos, são imprescindíveis para que os futuros profissionais se mantenham competitivos e atualizados. Essa postura proativa em relação ao aprendizado contínuo é o que permitirá aos estudantes não

apenas acompanhar as mudanças tecnológicas, mas também se destacar em suas futuras carreiras.

Levando em conta as exigências do mercado, como ilustrado no gráfico 9 a seguir, foi perguntado aos respondentes se eles se sentem preparados para enfrentar as demandas tecnológicas do mercado de trabalho após a conclusão do curso. Sendo assim, 3,7% (02 respondentes) declararam que nunca se sentem prontos, 35,2% (19 respondentes) relataram que às vezes se sentem preparados, 40,7% (22 respondentes) indicaram que na maioria das vezes se sentem aptos, e 20,4% (11 respondentes) afirmaram que estão sempre preparados.

Gráfico 9 – Se sentem preparados para enfrentar as demandas tecnológicas do mercado de trabalho após a conclusão do curso



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Ao examinar as respostas, é fundamental observar que a maioria dos respondentes desta pesquisa se sente preparados para enfrentar as demandas tecnológicas que surgirão após a conclusão do curso. Pois, conforme Feitosa e Sabino (2013), o profissional de Secretariado Executivo é “[...] empreendedor, pró-ativo, culto, participativo, conhecedor de tecnologia.” (Feitosa; Rocha, 2013, p. 8). Sendo assim, essa confiança pode ser atribuída tanto à qualidade da formação recebida quanto ao esforço individual dos estudantes em se manterem atualizados com as tendências do setor. Uma vez que, a preparação tecnológica é um diferencial significativo na empregabilidade dos profissionais modernos, e os(as) futuros(as) secretários(as) executivos(as) precisam estar cientes dessa necessidade.

Por último, foi perguntado aos participantes se eles tinham alguma sugestão ou comentário adicional que desejassem compartilhar sobre o uso de TICs no ambiente acadêmico. Como a resposta a essa questão não era obrigatória, somente 15 dos 54 respondentes ofereceram suas contribuições, conforme apresentado no quadro 12 a seguir.

Quadro 12 – Sugestão ou comentário adicional

Não.	Não.
Não.	Disponibilizar um treinamento.
Até que ponto você acha que o <i>ChatGPT</i> poderia melhorar as TICs, sem atrapalhar a sociedade?	Melhorar os computadores do departamento e o acesso à <i>internet</i> no campus.
É muito cobrado, mas pouco ensinado e explorado.	Que “os/as professores/as” auxiliem mais os discentes na forma correta de como usar as ferramentas.
Para ter cuidado com as informações que encontramos na <i>internet</i> e na utilização demasiada do <i>ChatGPT</i> .	A universidade deveria desenvolver mais parcerias com provedores de serviços e produtos relacionados às TICs.
Não.	A possibilidade de acesso a todos.
Seria importante por parte da universidade trabalhar em pró de oferecer cursos ou oficinas que ensinassem os alunos sobre as TICs, pois não é todo mundo que tem a oportunidade de realizar cursos extracurriculares, e entram na universidade sem nem saber mexer em aplicativos úteis para a formação acadêmica.	As TICs vieram para facilitar o mundo da pesquisa se bem aplicadas, com certeza a vivência acadêmica poderia ser evoluída, pois muitas pessoas não a usam de forma adequada e sim para coisas supérfluas, como por exemplo os jogos, ao invés de estudarem, pesquisarem, etc.
Já sei o suficiente.	

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

De maneira geral, pôde-se observar que os estudantes que responderam ao questionário reconhecem a importância das TICs para a suas atividades acadêmicas e futuras responsabilidades profissionais. Eles enxergam as TICs como ferramentas essenciais para o aprimoramento da qualidade da educação e o aumento da eficiência nas tarefas diárias. No entanto, a falta de treinamento adequado, as dificuldades técnicas, as limitações no acesso a recursos tecnológicos de qualidade, dentre outros pontos, são obstáculos que impedem muitos estudantes de explorarem todo o potencial das TICs, o que pode impactar sua preparação para o mercado de trabalho.

Sendo assim, esses fatores reforçam a necessidade de um maior foco no desenvolvimento de habilidades tecnológicas durante o curso, para garantir que os alunos estejam plenamente capacitados para utilizar as TICs de maneira eficaz em sua carreira no

Secretariado Executivo, permitindo então que se destaquem em um mercado cada vez mais digital e competitivo.

Levando em consideração o questionamento de um dos respondentes, sobre até que ponto o *ChatGPT* pode melhorar as TICs sem prejudicar a sociedade, podemos ressaltar que é extremamente pertinente e nos convida a refletir sobre o papel crucial que essa ferramenta pode desempenhar. O *ChatGPT*, quando utilizado adequadamente, tem o potencial de se tornar uma valiosa ferramenta de apoio na formação e atuação do profissional de Secretariado Executivo, fornecendo acesso rápido à informação, ajudando na tomada de decisões, e oferecendo suporte na organização e gestão de tarefas.

Entretanto, é fundamental que o uso do *ChatGPT* seja orientado por princípios éticos sólidos e que as implicações de sua adoção sejam cuidadosamente consideradas. É importante que os profissionais estejam cientes das limitações da inteligência artificial, evitando depender exclusivamente dela para todas as suas atividades, e garantindo que seu uso não substitua o julgamento crítico e a sensibilidade humana. Se essas considerações forem respeitadas, o *ChatGPT* pode contribuir significativamente para o avanço das TICs e para a melhoria da eficiência e produtividade no contexto empresarial, sem comprometer os valores e as responsabilidades éticas da sociedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir desta pesquisa, percebe-se que a maioria dos discentes reconhecem a importância dessas ferramentas em sua formação acadêmica e em sua futura atuação profissional, pois as TICs têm sido vistas como fundamentais para aprimorar a qualidade da educação e para atender às demandas tecnológicas do mercado de trabalho, o que reforça a necessidade de um constante aprimoramento e atualização por parte dos discentes.

O presente trabalho teve como objetivo verificar qual o conhecimento dos estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) sobre a utilização das TICs na atuação secretarial. Nesse contexto, constatou-se que a grande parte dos alunos reconhecem a relevância das TICs na prática secretarial, porém foi identificado que alguns estudantes ainda enfrentam dificuldades.

Revelou-se então que os estudantes percebem que as TICs são tecnologias fundamentais para otimizar as tarefas diárias, facilitar a comunicação interna e externa, garantir uma gestão mais eficiente das informações, entre outros aspectos. Os discentes destacaram ainda que o domínio das TICs é essencial não apenas para o cumprimento de suas responsabilidades, mas também para agregar valor à sua atuação profissional, melhorando a produtividade e a qualidade dos serviços prestados. Isso evidencia uma consciência clara sobre o papel estratégico das TICs no contexto secretarial, reforçando a necessidade de sua integração na formação e prática profissional.

Posto isso, a maioria dos estudantes demonstram uma familiaridade com ferramentas básicas, como por exemplo o Pacote *Office*, o *I Love PDF*, o *YouTube*, o *Canva*, as redes sociais, entre outros. Além disso, foi identificado um uso frequente de plataformas de comunicação, como *e-mail* e aplicativos de mensagens instantâneas, bem como a utilização de sistemas de gerenciamento de tarefas. No entanto, observou-se que muitos respondentes enfrentam barreiras, como por exemplo a falta de condições tecnológicas básicas e a não familiaridade com as novas tecnologias emergentes, indicando a necessidade de maior aprofundamento e capacitação.

Ao avaliar o nível de competências e habilidades dos discentes de Secretariado Executivo da UFS em relação às TICs existentes na atualidade, constatou-se que a maioria possui uma competência intermediária no uso das ferramentas mais comuns. Embora demonstrem confiança no manuseio das tecnologias, os resultados indicam uma carência de habilidades em relação as ferramentas mais avançadas e específicas para a área secretarial. Esse achado sugere que, apesar de um bom nível de familiaridade com as TICs básicas, há uma

necessidade clara de aprimoramento nas competências tecnológicas para que os discentes estejam plenamente preparados para os desafios do mercado de trabalho atual.

Sendo assim, podemos destacar que a realização de uma pesquisa como esta é de extrema importância, pois proporciona uma visão aprofundada sobre o nível de preparação tecnológica dos futuros profissionais de Secretariado Executivo. Em um mundo cada vez mais digitalizado, onde as TICs desempenham um papel crucial na eficiência e na competitividade das empresas, entender o grau de domínio dessas ferramentas pelos discentes é fundamental. Além disso, a pesquisa permite identificar lacunas no ensino e nas habilidades tecnológicas que precisam ser preenchidas, contribuindo para o aprimoramento dos currículos acadêmicos e para o fortalecimento das competências dos estudantes, garantindo que estejam bem equipados para enfrentar as demandas e os desafios do mercado de trabalho moderno.

É importante ainda destacar alguns desafios e limitações enfrentados durante a realização desta pesquisa, os quais impactaram a sua conclusão. A coleta de dados apresentou certas dificuldades, pois, apesar da divulgação do questionário para todos os discentes do curso, feita pelo *e-mail* do Departamento, e do compartilhamento da pesquisa em grupos das turmas, foi necessário que a pesquisadora recorresse ao contato direto com diversos alunos matriculados no curso, utilizando seu *WhatsApp* e *Instagram* pessoais. Mesmo com esses esforços adicionais, alguns discentes ainda não responderam à pesquisa, o que demonstra um desinteresse por parte dos estudantes.

Diante disso, dado o impacto crescente das TICs no campo do Secretariado, recomenda-se que futuras pesquisas aprofundem o estudo sobre a eficácia dessas ferramentas na formação e na prática profissional dos(as) secretários(as) executivos(as). É importante investigar não apenas o nível de domínio técnico, mas também a integração das TICs em processos estratégicos de gestão e comunicação. Além disso, pode-se investir em estudos que acompanhem a evolução das competências tecnológicas dos estudantes ao longo do curso e após a inserção no mercado de trabalho, na qual poderiam fornecer *insights* valiosos para a adequação curricular e para a promoção de uma formação mais alinhada às exigências do mercado, pois explorar as barreiras enfrentadas pelos discentes na utilização dessas tecnologias e propor soluções para superá-las, também seria uma contribuição relevante para o campo.

REFERÊNCIAS

- ADELINO, Francisca Janete; SILVA, Maria Aparecida Vito. A tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 05-23, jul./dez. 2012. Disponível em: https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165/pdf_20. Acesso em: 23 jul. 2023.
- ALMEIDA JUNIOR, Raul Marcelino de. O ensino a distância e as novas tecnologias. **Revista Primus Vitam**, São Paulo, v. 5, n. 1, 2013. Disponível em: http://delphos-gp.com/primus_vitam/primus_5/raul.pdf. Acesso em: 25 jul. 2023.
- BRASIL. Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, p. 14314, 01 out. 1985. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm#:~:text=LEI%20No%207.377%2C%20DE,%C3%A9%20regulado%20pela%20presente%20Lei. Acesso em: 20 jul. 2023.
- BRASIL. Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**: seção 2, Brasília, DF, p. 393, 11 jan. 1996. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9261.htm. Acesso em: 20 jul. 2023.
- BRASIL. Congresso. Senado. Resolução nº 3, de 2005. Diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, p. 79, Seção 1, 27 jun. 2005. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 15 jul. 2023.
- BORTOLOTTI, Márcia; WILLERS, Ednilse. Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, Paraná, v. 4, n. 1, p. 45-56, jun. 2007. Disponível em: <https://erevista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410>. Acesso em: 22 jul. 2023.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- DIAS, Fernanda dos Santos; SILVA, Leila Clemente da. **O domínio das ferramentas tecnológicas**: agregando valor às competências do profissional de secretariado executivo. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/49181/1/Trabalho%20de%20Conclus%c3%a3o%20de%20Curso-Fernanda%20Dias%20e%20Leila%20Clemente.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2023.
- SANTOS, Cláudia Nazaré dos; NETA, Maria do Carmo Santos; MARTINS, Pablo Luiz. O uso de novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs) no ensino: a utilização do *whatsapp* no curso de administração pública modalidade a distância. **Revista Observatório**, v. 5, n. 3, p. 145-165, 2019. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/267892664.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2024.

FEITOSA, Jamille Muniz; SABINO, Rosimeri Ferraz. A influência dos conhecimentos extracurriculares na carreira do secretário executivo. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, n. 9, p. 07-21, 2013. Disponível em: <https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/4032/2589>. Acesso em: 15 ago. 2023.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. 12. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

GRION, Laurinda. **A nova secretária: metacompetente proativa dinâmica**. São Paulo: Madras, 2008.

MARQUES, Jeziel Santos. **As tecnologias no cotidiano do secretariado**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2022.

MARTINS, Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger *et al.* Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 65-87, 2015. Disponível em: https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/328/pdf_71. Acesso em: 27 jul. 2023.

MOREIRA, Kátia Denise. **Proposição metodológica para o desenvolvimento de competências secretariais no contexto da gestão universitária**. 2018. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico, Programa de Pós-Graduação em Administração, Florianópolis, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/206168>. Acesso em: 22 jul. 2023.

NASCIMENTO, Francisco Paulo; SOUSA, Flávio Luís Leite. **Metodologia da pesquisa científica teoria e prática: como elaborar TCC**. 2. ed. Fortaleza: INESP, 2017.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

PICININI, Elieser Fernando; DIAS, Tiago Farias. Gerenciamento do cronograma de projetos como fator de sucesso para sua execução: estudo de caso em uma empresa de calçados no vale do Paranhana/RS. **Revista de administração de empresas eletrônica-RAEE**, Taquara, n. 16, p. 59-85, 2022. Disponível em: <http://seer.faccat.br/index.php/administracao/article/view/2453>. Acesso em: 15 ago. 2023.

RAMOS, Sérgio. **Tecnologias da informação e comunicação: conceitos básicos**. Aveiro: Escola Dr. Mário Sacramento, 2008. Disponível em: <https://docplayer.com.br/877920-Tecnologias-da-informacao-e-comunicacao.html>. Acesso em: 27 jul. 2023.

RODRIGUES, Ricardo Batista. **Novas tecnologias da informação e da comunicação**. Recife: IFPE, 2016. Disponível em: researchgate.net/profile/Ricardo-Rodrigues-10/publication/304540259_Novas_Tecnologias_da_Informacao_e_da_Comunicacao/links/5772ca4708aeef01a0b65f29/Novas-Tecnologias-da-Informacao-e-da-Comunicacao.pdf. Acesso em: 26 jul. 2023.

ROSSETTI, Adroaldo; MORALES, Aran Bey. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Revista IBICT**, Brasília, v. 36, p. 124-135, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/FzcdzsLpNJ43cXj5RcRWg5v/?lang=pt&format=html>. Acesso em: 25 jul. 2023.

ROZA, Rodrigo Hipólito; WECHSLER, Solange Muglia. O uso das tecnologias da informação e comunicação por estudantes universitários de Administração. **Competência-Revista da Educação Superior do Senac**, Rio Grande do Sul, v. 10, n. 2, p. 1-7, 2017. Disponível em: researchgate.net/profile/Solange-Wechsler-2/publication/322141787_O_uso_das_tecnologias_da_informacao_e_comunicacao_por_estudantes_universitarios_de_Administracao/links/5a8f6c5baca2721405601ace/O-uso-das-tecnologias-da-informacao-e-comunicacao-por-estudantes-universitarios-de-Administracao.pdf. Acesso em: 27 jul. 2023.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da Informação no Brasil: livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/434/1/Livro%20Verde.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2023.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia da pesquisa**. 2. ed. rev. atual. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2011. Disponível em: https://faculadefastech.com.br/fotos_upload/2022-02-16_10-05-41.pdf. Acesso em: 05 ago. 2023.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar, como voluntário, da pesquisa intitulada “Tecnologias da Informação e Comunicação: um estudo de caso com os discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe”, conduzida por Maria Antonia Santos de Santana, acadêmica de Secretariado Executivo da UFS, do 8º semestre, que está desenvolvendo o seu Trabalho de Conclusão de Curso, sob orientação do professor Dr. Diego Fiel Santos. O estudo tem como objetivo verificar qual o conhecimento dos estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) sobre a utilização das tecnologias da informação e comunicação (TICs) na atuação secretarial.

Você foi selecionado por compor o grupo de discentes do curso de Secretariado Executivo da UFS. A sua participação não é obrigatória, não oferece riscos e não implicará em nenhum gasto de sua parte, consistindo em respostas as perguntas do questionário apresentado a seguir, disponibilizado em link do *Google Forms*. A qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. A sua recusa, desistência ou retirada de consentimento não acarretará prejuízo a você.

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação. O pesquisador responsável se compromete a tornar públicos nos meios acadêmicos e científicos os resultados obtidos de forma consolidada sem qualquer identificação de indivíduos ou instituições participantes.

Caso você aceite participar desta pesquisa, ao responder este questionário, você concorda com a seguinte afirmação: “Eu estou ciente das informações descritas acima, concordo em participar da pesquisa e entendo que as informações cedidas por mim são confidenciais, autorizando a sua divulgação no meio científico e acadêmico de forma anônima e global, tendo a minha identidade totalmente preservada. Estou ciente de que sou voluntário e, portanto, não receberei nenhum benefício por participar desta pesquisa, bem como não terei ônus algum”.

Caso não se sinta esclarecido, você pode procurar o pesquisador responsável, por meio do endereço eletrônico: mariaantoniasantosdesantana@gmail.com.

São Cristóvão, _ de ___ de ___.

- 1- Qual a sua idade em anos?
- 2- Qual o seu gênero?
 - () Feminino
 - () Masculino
 - () Não-Binário
 - () Prefiro não declarar
- 3- Qual o ano que ingressou no curso de Secretariado Executivo?
- 4- O que você sabe sobre ferramentas de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)?
- 5- Em suas atividades acadêmicas, com que frequência você utiliza dispositivos tecnológicos como *desktop*, *notebook*, *tablets* ou *smartphones*?
 - () Muito frequente
 - () Frequentemente
 - () Ocasionalmente
 - () Raramente
 - () Nunca
- 6- Qual o dispositivo que você mais utiliza?
 - () *Desktop* (computador de mesa)
 - () *Notebook*
 - () *Tablets*
 - () *Smartphones*
- 7- Possui posse de um computador no agregado familiar?
 - () Possui
 - () Não possui
- 8- Possui ligação à *internet* no agregado familiar?
 - () Possui
 - () Não possui
- 9- Quais ferramentas de comunicação você utiliza para interagir com os professores e colegas com a finalidade acadêmica?
 - () *E-mail*
 - () Mensagens instantâneas (*WhatsApp*, *Telegram*)
 - () Chamadas de vídeo (*Zoom*, *Microsoft Teams*, *Google Meet*)
 - () Fóruns *on-line*
 - () Outros

10- Você utiliza alguma ferramenta específica para organização de tarefas, como agendas eletrônicas ou aplicativos de gerenciamento?

-) Nunca
-) Às vezes
-) Na maioria das vezes
-) Sempre

11- Na sua experiência acadêmica, quais tecnologias facilitaram mais o aprendizado?

-) *Microsoft*
-) *Pacote Office*
-) *Ferramentas Google*
-) *I Love PDF*
-) *Language Tool*
-) *ChatGPT*
-) *YouTube*
-) *Canva*
-) *Duolingo*
-) *Trello*
-) *DropBox*
-) Outros

12- Quais desafios você enfrenta ao integrar as TICs em sua vida acadêmica?

13- Você acredita que as TICs oferecem oportunidades para aprimorar a qualidade da educação?

-) Sim
-) Não

14- Caso sua resposta tenha sido “SIM” na questão anterior, em quais aspectos você acredita que as TICs oferecem oportunidades para aprimorar a qualidade da educação?

15- Como você imagina que as TICs podem evoluir para melhorar a experiência acadêmica no futuro?

16- Você recebeu treinamento acadêmico sobre o uso de TICs para atividades universitárias?

-) Nunca
-) As vezes
-) Na maioria das vezes
-) Sempre

17- Você se sente preparado para as demandas tecnológicas do mercado de trabalho após a conclusão do curso?

-) Nunca
-) As vezes
-) Na maioria das vezes
-) Sempre

18- Como as redes sociais estão presentes em sua formação acadêmica?

19- Quais as redes sociais que lhe auxiliam em sua formação profissional?

-) *Facebook*
-) *Instagram*
-) *WhatsApp*
-) *YouTube*
-) *LinkedIn*
-) *Pinterest*
-) *TikTok*
-) *Skype*
-) *Snapchat*
-) Outros

20- Há alguma sugestão ou comentário adicional que você gostaria de compartilhar sobre o uso de TICs no contexto acadêmico?